



COMPARECENCIA DEL ARARTEKO ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO: INFORME ANUAL 2011

Vitoria-Gasteiz, 27 de junio de 2012

Señora presidenta, miembros de la Mesa de la Cámara, lehendakari, señorías, miembros del Gobierno. Buenos días.

Tengo el honor de comparecer ante el Pleno de este Parlamento para dar cuenta del informe ordinario de la institución del Ararteko del año 2011. En este trámite cumplo, como alto comisionado parlamentario, con el deber de presentación ante esta cámara de las actividades de la institución del Ararteko durante 2011.

El pasado día 6 comparecí ante la Comisión de Derechos Humanos y Solicitudes Ciudadanas para dar a conocer este informe anual. En dicha intervención, realicé un análisis cuantitativo de las quejas que durante el pasado año nos ha presentado la ciudadanía, expuse sintéticamente las actividades realizadas por la institución, di cuenta de los informes extraordinarios o monográficos, así como de las recomendaciones generales, y puse de manifiesto el grado de cumplimiento del deber de colaborar con el Ararteko de las administraciones públicas. Hoy, ante el Pleno, según el criterio consuetudinario asentado, daré curso a exponer lo que la ley reguladora del Ararteko denomina "valoración general de la situación de protección de los derechos en la Comunidad Autónoma". No resulta posible en el tiempo asignado a esta intervención informarles con suficiencia sobre el nivel de protección de derechos en todas y cada una de las 26 áreas de trabajo más la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en que se organiza el funcionamiento y la actividad del Ararteko. Me limitaré, por ello, a subrayar de manera muy sucinta los aspectos más relevantes de las conclusiones de la mayoría de las citadas áreas. En el informe anual encontrarán, de todos modos, al final del resumen de cada área y en el capítulo décimo, una valoración más amplia y omnicompreensiva en base al trabajo llevado a cabo el pasado año por el ombudsman vasco.

Me gustaría, antes de abordar directamente el objeto de mi comparecencia, referirles los datos más significativos de nuestro trabajo el año pasado. En términos globales, las actuaciones del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones han sido 8.252, frente a las 6.446 del año 2010, es decir, se ha registrado un aumento de un 28,02%. A lo largo de 2011, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 2.347 reclamaciones de queja ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 74

expedientes de oficio. Además, se ha atendido a 4.215 personas en nuestras tres oficinas, hemos mantenido 128 reuniones con organizaciones sociales y 63 con diferentes administraciones públicas; hemos girado 8 visitas de inspección a centros de acogida de mujeres, centros de menores, personas mayores y comisarías de la Ertzaintza y Policía Local, hemos elaborado 12 recomendaciones generales así como un estudio sobre verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista, y hemos publicado 3 informes extraordinarios o monográficos.

El 2011 ha sido un año en el que la crisis económica se ha hecho notar con mayor intensidad, y sus consecuencias han sido terribles para todas las personas afectadas, especialmente para las personas y los colectivos más vulnerables. El aumento del número de quejas relacionadas con derechos sociales es una buena muestra de las dificultades por las que está pasando buena parte de la población vasca. Las quejas relativas a las ayudas sociales de contenido económico para evitar situaciones de exclusión social se han disparado, habiendo experimentado un aumento del 320%. En lo que llevamos de año, las quejas de esa naturaleza se han triplicado de nuevo con respecto al mismo período del pasado año y suman más expedientes, en términos absolutos, que todos los del 2011.

No les descubro nada nuevo si les digo que nos hallamos en una situación extremadamente delicada. La profunda y preocupante crisis socioeconómica generada principalmente por los desmanes, la especulación y la incompetencia con que han actuado, sin controles, ni límites ni regulaciones eficaces, algunos inversores, gestores y entidades del sistema financiero ha golpeado a la mayoría de los sectores sociales. Decenas de miles de nuestros conciudadanos, en número creciente, se encuentran en riesgo o en situación de exclusión social. Hay pobreza en Euskadi que está afectando a cada vez más personas, incluyendo a niños y niñas. Por otra parte, amplios sectores de la sociedad vasca, que se adscribían a la categoría de clases medias, se encuentran atenazados por la precariedad, la incertidumbre y el miedo al futuro, y tienen grandes dificultades para llegar a fin de mes. Ante este estado de cosas, lo que no debe fallar de ninguna de las maneras es el sistema de protección social, que debe atender todas las necesidades básicas desde un planteamiento de equidad y justicia sociales. Las exigencias derivadas del derecho a la vida digna han de ser cubiertas para el 100% de las personas que residen en la Comunidad Autónoma Vasca, sin excepciones.

Si hay algo sistémico en el Estado social y democrático de Derecho que hemos construido con tanto esfuerzo, si hay algo verdaderamente sistémico que no podemos permitir de ninguna manera que quiebre, son los derechos sociales, que son derechos humanos protegidos por el ordenamiento constitucional-estatutario y por el derecho internacional de los derechos humanos, como lo ha dejado bien claro un estudio jurídico hecho público recientemente por el Ararteko. El Estado



social o de bienestar, que es un elemento constitutivo y nuclear del actual estadio de las democracias europeas, ha de ser defendido por todos porque nos jugamos mantener la inclusión y la cohesión sociales, así como los valores éticos de solidaridad, fraternidad y de ayuda a quien lo necesite. Nos jugamos también preservar la convivencia y la paz sociales.

En relación con el sistema de protección social y con la lucha contra la exclusión social quiero poner en valor ante ustedes el extraordinario trabajo que están haciendo en este campo las organizaciones sociales, las ONG de Euskadi, que están completando y complementando con notable eficacia la labor de las administraciones públicas. Debo pedir a los poderes y administraciones públicas que sean sensibles y receptivos ante sus demandas, que les escuchen y valoren sus propuestas, y que les apoyen económicamente de forma suficiente para sostener sus programas y actividades de intervención social y de ayuda a las personas necesitadas.

Toda declaración de derechos corre el peligro de quedarse vacía de contenido si no existe un sólido y eficaz sistema de protección de los derechos reconocidos y si no existe, al mismo tiempo, un sistema de valores éticos de respeto a los derechos asumido sin ambages por la ciudadanía y por todos los agentes políticos y sociales que vertebran una sociedad. A la institución del Ararteko también le corresponde trabajar por extender y fortalecer la cultura de respeto a los derechos humanos.

El pasado año hemos de constatar, de lo cual nos congratulamos enormemente, la ausencia de actividad criminal por parte de ETA. No ha habido personas asesinadas ni heridas, ni amenazadas, ni coaccionadas ni extorsionadas. Es una excelente noticia para los derechos humanos. A ETA debemos exigirle, en cualquier caso, su disolución incondicional desde nuestra posición de defensa de los derechos humanos. A todos nos corresponde hacer el máximo esfuerzo por reforzar las circunstancias que nos conduzcan inexorablemente al final del horror que hemos padecido en las últimas décadas, para alumbrar un nuevo tiempo histórico en Euskadi basado sin excepciones en la ética del respeto y protección de los derechos humanos y de los valores que los sustentan, así como en el cumplimiento íntegro de los derechos de las víctimas de los grupos terroristas recogidos en el ordenamiento jurídico, especialmente en la ley vasca 4/2008, que debe ser implementada y aplicada en su integridad, por parte de todas las administraciones públicas vascas, en el plazo más breve posible.

1. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Expondré, seguidamente, las cuestiones más significativas de la OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA, que opera, como todos ustedes saben, en el seno del Ararteko. Las quejas más numerosas tramitadas en la Oficina se refieren al sistema educativo y en este ámbito nos hemos ocupado de la realidad del primer ciclo de la etapa de educación infantil, de la participación de todos los agentes educativos en la organización y planificación, de la igualdad de oportunidades en la gestión de los procesos de admisión del alumnado y de las recomendaciones que reiteramos habitualmente en materia de necesidades educativas especiales y convivencia escolar.

Les siguen en el ranking las del ámbito de los servicios sociales para la infancia en desprotección, al hilo de las cuales hemos vuelto a insistir en el necesario apoyo a las familias en el desempeño de sus competencias parentales, en el insuficiente reconocimiento del impacto que los programas preventivos de base comunitaria y la atención en fases tempranas tienen en la desactivación o minimización de situaciones graves de desprotección infantil, y en la especial atención al momento crítico de la emancipación. Como es fácil imaginarse, a un proceso de emancipación poco articulado son especialmente sensibles los menores extranjeros no acompañados, que cuentan con escasa red de apoyos.

En cuestiones de familia, seguimos alerta a la evolución de las situaciones de violencia ejercida por adolescentes hacia sus progenitores, tanto en lo que tiene que ver con la explicación y diagnóstico del fenómeno, como en la atención y la intervención que se viene articulando desde distintas instancias administrativas, y compartimos preocupación con profesionales y organizaciones sociales por la situación en que pueden encontrarse los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género que, de momento, no son considerados víctimas directas de esa violencia cuando no son agredidos particularmente.

En el ámbito sanitario y sociosanitario nos preocupa cómo está configurado y cómo se desarrolla el Modelo de Atención Temprana, de igual manera que la insuficiencia de estructuras intermedias en el ámbito de la salud mental, especialmente en la atención a algunos trastornos de mayor prevalencia en jóvenes, como el trastorno límite de personalidad o los trastornos de conducta.

En todo caso, en el informe de la Oficina que presentamos hemos vuelto a insistir en el reto de todos estos sistemas: el de la atención en las intersecciones, en los territorios fronterizos o compartidos entre sistemas, en las respuestas complejas e inter-departamentales, inter-institucionales, inter-disciplinares. Porque los itinerarios para el desarrollo integral y la participación social de nuestros y nuestras

menores requiere del trabajo conjunto e integrado de todos los agentes e instancias comprometidas en ello.

Requiere, además, dar espacio al derecho a expresar su opinión y a recibir y dar información que les asiste. Desde la experiencia del Consejo de Infancia y Adolescencia con el que ya empezamos a consolidar recorrido y la publicación del espacio web para niños y niñas de 6 a 11 años *la isla de los derechos*, animamos a avanzar en la articulación de cauces de participación reales y estables, tiempos destinados a ello, mecanismos adecuados, metodologías atractivas, etc. que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afección de sus vidas.

2. HEZKUNTZA

HEZKUNTZAren arloan, jasotako kexetan oinarrিতා, gure ustez, hezkuntza-programazioa egokitzeko eta etengabe hobetzeko lanean jarraitzera animatu behar dugu hezkuntza-administrazioa, harik eta unibertsitateaz kanpoko ikastetxeen sarea antolatu eta planifikatzeko ezarri diren irizpide edo adierazleak benetan lortu arte. Irizpide horien artean sartu dute hezkuntzako eragile guztien partaidetza ziurtatzen ahalegintzeko konpromisoa, plangintza demokratikoa eta herritarren egiazko hezkuntza-beharretara egokitutakoa egiteko orduan. Horri ondo deritzoguz.

Hala ere, benetako aukera-berdintasuna ziurtatuko bada, ezinbestekoa da hezkuntza-administrazioak konturik handiena izatea ikasleak onartzeko prozesuak kudeatzean. Horretarako, plaza nahikorik ez dagoen kasuetarako aurreikusi diren lehenetsuneko irizpideak (nagusiki, familien benetako bizilekua) zentzuz ezartzen direla egiaztatu beharko da, eta berriz aztertu edo hausnartu beharko da bereizkeria sor dezaketen irizpideak (adibidez, seme edo alaba zaharrena ikastetxean ikasle izatea) edo beharrezko helburuak lortzen (familia eta lana bateratzea) laguntzen ez duten irizpideak ezartzeko aukera. Orobat, hezkuntza-administrazioak berriz aztertu beharko luke ikasleak onartzeko prozesu horien ebatzen mekanizatua ahalbidetzen duen aplikazio informatikoa, tratu berdintasun hori (bigarren eta hirugarren aukerak esleitzea) ahal den neurrian agortzeko. Ohiko aldi edo epeetatik kanpo, familien nahia aintzat hartu beharko litzateke, ahal izanez gero, eskolatzeko lurralde batzordeen proposamenetan. Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ahal bezain bizkor amaitu beharko luke haur hezkuntzako lehen zikloaren errealitateari buruz egin beharreko diagnostikoa. Hori burututakoan, modu egokian esku hartu ahal izango da hezkuntza-administrazioaren mendeko ikastetxe publikoetako bi urtekoen ikasgeletan gertatzen ari diren hainbat errealitatetan.

Eskolako bizikidetzaren arloan, burokratizazioa ekiditen eta jarduera egokiak ezartzen sakondu behar dela adierazi nahi dugu berriz. Azken horien artean sartu beharra dago, nahitaez, familiekiko lankidetzeta handiagoa. Onartu den gida berriak horretan laguntzea espero dugu.

3. HERRITARREN SEGURTASUNARI ETA POLIZIAREN EGINKIZUNA KUDEATZEA

HERRITARREN SEGURTASUNARI ETA POLIZIAREN EGINKIZUNA KUDEATZEARI

buruz, jasotako kexetan lehen ere azaldutako gaiak agertu dira ostera, hala nola indarra erabiltzea eta kontrolatzea, epaileak hasieratik faltatzen jo dituen jokabideengatik atxilotzea, poliziaren uniformean agentea identifikatzen duen zenbakia edo erreferentzia ez erakustea, ustez desegokiak izan diren polizi jardueri buruzko barne-ikerketak egitea, atestatuen eta administrazio salaketan edukia (horiek eragin dituzten gertakariei dagokienez), eta salaketa bat hartzeari uko egitea.

Halaber, berariaz jatorri atzerritarreko pertsonengan eragina duten zenbait arazo ere agertu dira; adibidez, identifikazio-saioetan parte hartzeko nola ematen zaien hitzordua, arraza-bereizgarrietan oinarritutako identifikazio kontrolak, poliziaren prentsa-oharretan ustezko gaizkilearen nazionalitateari buruzko erreferentziak sartzea, eta atxiloketa-aldia luzatzea.

Arartekoaren urriaren 28ko 7/2011 gomendio orokorrean, "Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistema" izenekoan aipatu ziren hainbat kontu aztertzen dira, baita gure ustez gabeziak dituzten beste batzuk ere, adibidez, atxiloketarekin zerikusia duen zenbait alderdi eta beste berme batzuk.

Herrizaingo Sailak eta gainontzeko polizia kidegoek epe bat ezarri behar dute grabatzen diren jardueren ondorioz sor litezkeen ustezko erantzukizun administratibo eta penalen gehienezko preskripzio epean atxiloketen grabazioak gordeko direla bermatzeko. Epe hori jartzean kontuan hartu behar da giza eskubideak bermatzen dituzten erakundeen esku-hartzea, adibidez, Ararteko erakundearena. Horrez gain, esparru horietako esku-hartzeak dirauen bitartean, grabatutako materiala gordeko dela bermatu behar du.

Inkomunikazio-erregimenean atxilotutako pertsonen berme-sistema hobetzeko gomendatu ditugun azken neurrien ganean, Europako Kontseiluaren Torturaren Prebentziorako Batzordearen azken txostenak -urteko lehenengo hiru hilabeteetan argitaraturikoak- alderdi guztietan baieztatu du gure proposamenaren oinarritzat hartu dugun analisia, baita hori ezartzea beharrezkoa dela ere. Erakunde honek deitoratzen du euskal Poliziak, hala eta guztiz ere, oraindik neurri horietako gehienak ez hartu izana.

4. OSASUNAREN ETA OSASUNERAKO ESKUBIDEA

OSASUNAREN ETA OSASUNERAKO ESKUBIDEAREN arloan, kexek oraindik ere erakusten dute herritarrek harreman gardenagoa eta parte-hartzaileagoa nahi dutela osasun sistema publikoarekin. Horrela, zenbait prestazioren finantzaketari edo itxaronaldiei lotutako arazoekin batera, kexa askotan alderdi instrumentalak aipatu dituzte, hala nola itxaron-zerrendei buruzko informazio eskasa. Gai hori dela eta, osasun-administrazioari eskatu behar diogu ahalik eta ahaleginik handiena egin dezala itxaronaldiak laburtzeko -kalitatezko estandarrak ezarri- eta informazio-sistema eraginkorra garatzeko, ebakuntza baten zain dauden pertsonak gutxi gorabehera zenbat denbora itxaron beharko duten jakin dezaten. Hori lagungarria izango litzateke jasotzen ditugun kexa askotan aipatzen den ziurgabetasuna gainditzeko.

Kexa batzuetan telefonoz kasu egiteko sistema automatizatua aipatu izan da. Osakidetzak kexa horiei emandako erantzunek eta Osasun eta Kontsumo sailburuak Legebiltzarrean eginiko galderei emandakoek erakusten digute Osarean sistema ezartzean antzeman diren arazoak ez direla inor konturatu gabe gertatu. Arreta-ereduan egon diren aldaketa horiek, bai hitzordua eskatzeko (horrek eragin ditu kexa gehienak), bai aurrez aurrekoa ez den arretarako, arazo teknikoak gainditu behar dituzte eta, horrez gain, bateragarriak izan behar dute informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzeko zailtasunak izan ditzaketen pertsonen beharrek.

Krisi garai honetan, ekonomia- eta aurrekontu-egoera zail honetan, gizarte-zerbitzuen iraunkortasuna bermatu beharra dago, ezinbestekoa baita. Horregatik, botere eta administrazio publikoei eskatu behar diegu osasuna babesteko eskubide konstituzionalaren unibertsaltasuna zaindu dezatela, Euskal Herrian bizi diren pertsona guztiek beren osasun-beharrak behar bezala aseta izan ditzaten.

GAIXO KRONIKOEN ESKUBIDEEI buruz, aurrerapenak egin dira kronikotasunaren estrategia garatzen. Hala ere, erakundeek babes handiagoa eman beharko liekete pazienteen elkarteei, gaixo kronikoen elkarteei eta pertsona horien eskubideen alde lanean dabiltzan gizarte-erakundeei, eskaintzen dituzten programen eta zerbitzuen egonkortasuna bermatzeko, horiek gaixo kronikoentzat oso baliagarriak direla egiaztatuta baita.

BURUKO OSASUNEAN GAITZEN BAT EDO NAHASMENDUREN BAT DUTEN PERTSONAK direla eta, ahalik eta lasterren ezarri beharko lirake pazientearen askatasuna mugatzeko neurrien protokoloa egin eta onartzeari buruz Buruko Osasunaren Estrategian proposatutako ekintzak (4.14, 4.15 eta 4.16 berariazko

helburuak). Gizarte eta osasun sistemek premiazko jarduerak burutu behar dituzte buruko osasunaren arloan, bitarteko egiturak ez direlako nahikoak eta hori konpondu beharra dagoelako. Ez dirudi egokia pertsonen zentro psikiatrikoetan jarraitzea, alderdi mediko-psikiatrikoekin baino gehiago, ezgaitasunarekin edo mendekotasunarekin zerikusi handiagoa duten arazoengatik.

Borondatearen aurkako tratamendu ambulatorioari araudiaren ikuspegitik soilik ekingo balitzaio, arreta aldendu liteke buru-nahasmendu larriko pertsonen beren tratamenduan parte hartzeko egiaz garrantzitsuak diren elementuetatik: aliantza terapeutikoaren lana, zerbitzuak erabilgarri izatea eta tratamendu asertibo komunitarioa gauzatzen duten lantaldeak eskura izatea. Oso baliozkoa iruditzen zaigu tratamendu asertibo komunitarioko programen aldeko apustua, Osakidetzako Buruko Osasun Sareak egindakoa, programa horiek laguntza-sare moduan antolatuta eta parte-hartzaile guztien segurtasuna bermatuta.

5. DERECHO A LA VIVIENDA

Por lo que se refiere al **DERECHO A LA VIVIENDA** queremos señalar en primer lugar que la actual crisis económica está evidenciando la fragilidad de la normativa vigente y de los planes promovidos por las administraciones públicas vascas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada. Las dificultades, que día a día afectan a un mayor número de ciudadanos y familias, para afrontar los gastos mensuales destinados a la vivienda (cuyo máximo exponente es el incremento de los desahucios judiciales) han supuesto un claro aumento del número de quejas y consultas ciudadanas, en las que se pone de manifiesto las limitaciones de las administraciones públicas para responder adecuadamente a las situaciones de especial necesidad de vivienda que están surgiendo con mayor intensidad en los últimos tiempos.

Durante este ejercicio ha sido creciente el número de personas que han acudido a la institución angustiadas por el hecho de haber perdido su vivienda y de seguir debiendo a la entidad financiera sumas importantes de dinero que no pueden pagar. La oficina del Ararteko no podía permanecer al margen de este gravísimo problema y propuso en su día que se creasen mecanismos y vías de mediación entre las entidades financieras y las personas afectadas, que favorecieran las opciones de refinanciación de la deuda pendiente o que se implantasen otras medidas que tendieran a evitar la subasta de la vivienda. Se debe, asimismo, hacer el máximo esfuerzo para que se proteja el derecho constitucional a la vivienda, con el fin de que ninguna familia, ninguna persona se quede “sin techo”. Celebramos, en este sentido, la puesta en marcha de un servicio de mediación por parte del Gobierno Vasco. Esperamos que con la máxima brevedad este servicio despliegue de forma eficaz toda su potencialidad. En cualquier caso, el Ararteko cree que es

necesario modificar la legislación hipotecaria y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, con el fin de que se implante la llamada “dación en pago” y, por tanto, que con la entrega de la vivienda habitual se liquide la deuda hipotecaria asumida.

6. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

Sobre los **DERECHOS LINGÜÍSTICOS** debemos subrayar que la ciudadanía tiene derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración pública, y a ser atendida en la lengua oficial que elija. Existen tres ámbitos, sin embargo, en los que se concentran año tras año las quejas de la ciudadanía que desea relacionarse en euskera con la Administración: Justicia, Interior y Sanidad. Las dificultades constatadas en este último año han consistido, sobre todo, en el coste en términos de tiempo, intermediación y molestias que acarrea su uso a la hora de relacionarse con las administraciones públicas. El análisis de tales costes nos lleva a concluir que, en los ámbitos mencionados, la utilización de uno u otro idioma oficial dista de constituir una opción libre para la ciudadanía.

La ley garantiza el ejercicio de este derecho de forma progresiva, pero obliga a los poderes públicos a adoptar las medidas oportunas y a arbitrar los medios necesarios para que tal progreso sea una realidad. La reiteración de quejas nos alerta, sin embargo, del riesgo de cronificación del problema, en el sentido de que dicho carácter progresivo acabe identificándose, en estos tres campos específicos, con una habilitación para posponer indefinidamente su efectividad.

7. OBRAS PÚBLICAS

En relación con quejas relacionadas con **OBRAS PÚBLICAS**, queremos reiterar que de conformidad con el ordenamiento jurídico es en la fase temprana de la tramitación de los proyectos de obras y, más en concreto, en la correspondiente a la planificación urbanística que otorga la cobertura legal a este tipo de actuaciones, cuando deben plantearse las preocupaciones de los interesados y ser tomadas en consideración por la administración actuante, en la medida que tengan fundamento. En este sentido, cuando quede constatada la complejidad de ejecución de un proyecto con posibles afecciones a los colindantes que requieran un especial cuidado en la intervención, resulta de interés la práctica de recoger a nivel normativo del planeamiento previsiones tales como la obligación de adjuntar al proyecto de edificación un protocolo de actuación y un plan de seguimiento. Este tipo de protocolos y planes resultarán instrumentos válidos para encauzar debidamente la preocupación manifiesta de los vecinos colindantes por la actuación pública prevista.

8. FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En el campo del **FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** en relación con el principio y derecho a la buena administración, tenemos que subrayar una vez más que la falta de respuesta o la incongruencia de la resolución con lo solicitado por la persona interesada ante la administración pública es el primer problema que plantean un importante número de las quejas que hemos recibido. Las administraciones públicas deben dar una respuesta a todas las solicitudes que presenten los ciudadanos y ciudadanas, también en aquellas peticiones que no tengan fundamento, todo ello en aras a la buena administración y el servicio público que debe regir la actuación pública. En estos tiempos, en los que tanto se habla de la participación y transparencia, resulta importante que las administraciones públicas den explicación suficiente de su modo de actuar. En muchas ocasiones, una aclaración razonable y suficiente sobre los motivos que tiene la Administración pública para no atender una solicitud ciudadana resolvería el problema planteado.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

En materia de **PROTECCIÓN DE DATOS**, hemos tenido ocasión, en el contexto de quejas presentadas, de apostar por la necesidad de establecimiento de pautas de colaboración entre administraciones que faciliten el acceso a la información pública, de conformidad con la filosofía del anteproyecto de ley de transparencia y acceso de los ciudadanos a la información pública; y nos hemos pronunciado, nuevamente, sobre el sometimiento de los ficheros policiales a la legislación de protección de datos personales, incluida la cancelación de datos de oficio, y que las personas cuyos datos estén incorporados a los ficheros policiales deben poder ejercer con plenitud los derechos que les asisten, siendo imprescindible facilitar esa información de derechos de forma accesible.

10. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, las TIC

Con respecto a las **TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, las TIC**, debemos destacar positivamente el informe elaborado por la ONCE sobre accesibilidad de redes sociales y aplicaciones 2.0, de gran interés, asimismo, para el área de personas con discapacidad, desde la perspectiva del diseño universal y la usabilidad. Las TIC deben constituirse en herramientas para la integración e inclusión social, lo cual está lejos de producirse, dándose la circunstancia, incluso, de que las aplicaciones que estas personas deben utilizar en su trabajo en la

administración pública, o las que han de utilizar en las pruebas para el acceso a su desempeño efectivo en muchas ocasiones no son accesibles y generan discriminación.

11. URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

En materia de **URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO** queremos indicar que, en el actual contexto de crisis en el sector inmobiliario que ha originado un importante descenso de la actividad edificatoria pública y privada, no debemos olvidar la regeneración social y urbana de los barrios o entornos más degradados. Entendemos que las administraciones públicas deberían centrar sus esfuerzos en estos ámbitos para garantizar un adecuado ejercicio del derecho de acceso a una vivienda digna. La regeneración urbana y de las edificaciones es una oportunidad para mejorar las condiciones de accesibilidad. También las mejoras en la eficiencia energética de las viviendas son un planteamiento clave para el ahorro energético y la reducción de gases de efecto invernadero. Asimismo, las medidas públicas y privadas de impulso de la regeneración urbana de la ciudad existente pueden constituirse en una oportunidad de superación del modelo urbanístico centrado en el desarrollo urbanizador de nuevos espacios y una oportunidad de impulso económico sostenible. Para ello instamos a las instituciones vascas a que promuevan la legislación necesaria para facilitar, agilizar y establecer medidas de estímulo para las actuaciones de renovación y rehabilitación urbana sobre ámbitos urbanos obsoletos. Asimismo recordamos la necesidad del desarrollo de la legislación urbanística en los ámbitos mencionados.

12. MEDIO AMBIENTE

En relación con el MEDIO AMBIENTE debemos subrayar el compromiso del Ararteko para profundizar en el análisis de la aplicación de los compromisos derivados del Convenio de Aarhus, con el fin de garantizar los tres pilares de la democracia ambiental: el acceso a la información, la participación y la justicia ambiental. En ese contexto se ha realizado una recomendación de carácter general sobre la participación en los asuntos medioambientales.

Respecto a los problemas de acceso a información ambiental, debemos seguir insistiendo en que la administración debe ser especialmente diligente en facilitar la información requerida y, en su caso, difundir la información que al respecto conste en las dependencias administrativas. En el ámbito de la participación ambiental entendemos que las administraciones públicas deben propiciar mecanismos de participación para la gestión de conflictos derivados del funcionamiento de actividades que implican afecciones al medio ambiente, en los que estén

representados los ciudadanos y las asociaciones interesadas. En estos foros es fundamental mantener un constante acceso a toda la información disponible y establecer cauces de comunicación entre las distintas partes.

13. GIZARTEAN LARRIKI BAZTERTUTA EDO POBREZIAN DAUDEN PERTSONAK

GIZARTEAN LARRIKI BAZTERTUTA EDO POBREZIAN DAUDEN PERTSONEZ hitz egin behar dugu berriro, gure bulego, telefono-zerbitzu edo ofiziozko jardueretan bideratutako kexa-espedienteetatik, eskaeretatik eta kontsultetatik atera ditugun ondorioekin lotuta, oraingo honetan. Gure iritziz, ezer baino lehen, politika sozialek komunitatearentzat dakartzaten onurei buruzko ebaluazioak egin behar dira, eta emaitzak ezagutarazi. Gizarte gastuari askotan ematen zaion tratamendua ez dator bat errealitatearekin. Gizarte politikak, gastua baino gehiago, inbertsioa dira, enplegua sortzen eta ondasunak eskatzen laguntzen dutelako, eta prebentziozko izaera duelako, izan ere, bestela, beste gastu batzuk egin beharko lirateke (osasuna, segurtasuna e.a.). Gainera, gizarte politikak sorkuntza iturri izan daitezkeen pertsona batzuen garapenean eta sustapenean inbertitzea eragiten dute, eta hori funtsezkoa da gizartearen aurrerapenerako eta kohesiorako.

Gogoeta egin behar da diru-sarrerak bermatzeko errenta eteteko erabiltzen den prozeduraz, ondorioak baititu gehienetan bestelako diru-sarrerarik ez duten pertsonen bizitzan. Herri-administrazioek zerbait betetzen ez den kasuetan uzten diote prestazioa ordaintzeari, baina ez dute bereizten betebeharren bat ez den bete, betekizunen bat ez den bete edo iruzurrez jokatu den, nahiz eta jokabide horietako bati edo besteari egin beharreko gaitzespenak oso desberdinak izan. Garrantzitsua da, era berean, erabaki guztietan administrazio prozedura betetzea; gure legeriak pertsoneri aitortzen dizkien eskubideak errespetatzea, hala nola defendatzeko eskubidea izatea, norberari eragiten dion prozedura orotan.

Etixerik gabeko pertsonentzako arreta ezin da geratu ia eksklusiboki hiru hiriburuetakoko gizarte-larrialdiko udal zerbitzuen gain. Kontuan izan behar dira pertsona horien beharrianak, aipatutako zerbitzu horiek aurre egin beharrekoak (badira gazteak eta adinekoak, batzuek ezgaitasunen bat eta/edo mendekotasun mailaren bat dute, jatorri eta genero desberdinetakoak dira, zenbaitek droga-mendetasuneko arazoak dituzte,...). Horretarako, udalek, aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak parte hartu behar dute, beste administrazio eta erakunde batzuen artean.

14. ETORKINAK

ETOKINEN eskubideen inguruan, oso garrantzitsua da Eusko Legebiltzarrak Euskadiko gutxiengoaren eskubideak defendatzeari buruz onartu duen legez besteko proposamena. Orobat, Eusko Jaurlaritzak Immigrazioari buruzko III. Euskal Plana onartu du, eta immigrazio arloan itun soziala lortzeko jarduera ezberdinak ere jarri dira abian. Horrelako lanabesak oso beharrezkoak dira, eurek ezartzen baitituzte euskal politika publikoen oinarri izan behar duten parametroak, esaterako, herritartasun anitzaren eta inklusiboaren printzipioa. Printzipio horrek egoiliarra izatea hartzen du kontuan, ez atzerritar izatea; konpromiso partekatua du, inmigrazioa helburu alderdikoiak lortzeko erabil ez dadin; eta dibertsitatea, normalizazioa eta unibertsalizazioa gauza daitezten aldezen du.

Etorkinentzako politika publikoak hobetzeko balio behar duten bi tresna horien edukiarekin bat etorriz, hauxe adierazi behar dugu arlo horretan egin dugun lanaren ondorioz: gizarteratze prozesuez arduratzeak lehentasunezko lana izan behar du herri-administrazioentzat, gizarte kohesionatua izateko eta gizarte horretan beraien baliabide pertsonalak eta kulturalak ekarriko dituzten pertsona ekintzaile gehiago egon ahal izateko. Beraz, murriztu edo gutxitu ez, baizik eta indartu egin beharko lirateke helburu hori lortzeko zerbitzuak, programak eta prestazioak, hala herri-administrazioak zuzenean kudeatzen dituztenak nola gizarte-erakundeek kudeatutakoak.

IJITOAK ere aipatu behar ditugu, talde bereziki ahula baita. Ijitoen kasuan gizarte desberdintasunak oso handiak direnez gero, hainbat eremutan hartu behar dira neurri egokiak. Aurten ijito herriaren sustapenerako eta partaidetzarako II. euskal Planaren (2009-2011) indarraldia amaitu da. Plan hori betetzeaz arduratzen diren herri-administrazioek zein neurri gutxi gauzatu dituzten aintzat hartuta, neurri horiek guztiak zergatik bete ez diren argitzeko azterketa eta hausnarketa egin beharko litzateke eta, edozelan ere, plana bete dadin beharrezko neurriak lehenbailehen abian jarri.

15. IGUALDAD Y A LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS MUJERES

En el ámbito de los derechos fundamentales a la **IGUALDAD Y A LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS MUJERES** en nuestro trabajo seguimos constatando que, si bien podemos felicitarnos porque el reconocimiento formal del principio de igualdad por razón de sexo es, en el ámbito de las actuaciones públicas, una realidad generalizada, subsiste sin embargo en muchos ámbitos de nuestra sociedad una desigualdad material, que en ocasiones resulta más difícil de detectar y que los poderes públicos deben contrarrestar con medidas de acción positiva. Es este el

principal desafío de las administraciones públicas vascas para conseguir una plena efectividad en el cumplimiento de las previsiones de la Ley vasca de Igualdad.

En un plano más general, seguimos observando que el acceso igualitario de las mujeres al empleo, la representación equilibrada en la toma de decisiones, la corresponsabilidad en el cuidado y atención a las personas, la participación igualitaria de las mujeres en la cultura, los deportes o las fiestas, son todos ellos ámbitos que ponen de manifiesto la necesidad de determinación por parte de los poderes públicos para implementar políticas públicas basadas en acciones positivas que logren contrarrestar la desigualdad estructural en que todavía se encuentran las mujeres.

El año pasado manifestamos nuestra valoración negativa, con base en el derecho de igualdad de las mujeres, de la resolución de la Viceconsejería de Interior que estableció una serie de restricciones a los recorridos de los ensayos y del día del alarde de la Compañía Jaizkibel de Hondarribia. Nuestra valoración, basada como siempre en la defensa de los derechos fundamentales y en el rigor argumental, recibió después el respaldo de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco 182/2012, de 13 de marzo de 2012, que con fundamento en el artículo 62.1a) de la LPA (Ley 30/1992), anuló la resolución citada por vulneración de derechos fundamentales. Esta sentencia avala la posición institucional mantenida por el Ararteko en este asunto, establece un marco interpretativo esencial del derecho que asiste a la Compañía Jaizkibel a la hora de desfilan por las calles de Hondarribia y constituye, además, un referente a futuro para definir el margen del Departamento de Interior en el establecimiento de limitaciones organizativas que puedan vulnerar los derechos fundamentales de las personas que desfilan en Jaizkibel.

Por lo demás, el pasado año hemos tramitado determinados expedientes de oficio con motivo de los atentados de violencia de género que han supuesto el asesinato de tres mujeres en Euskadi: June Estornés, Rosario Román y Deisy Mendoza. Las conclusiones provisionales obtenidas a partir de dichas intervenciones se resumen básicamente en nuestra convicción de que es conveniente iniciar una reflexión institucional conjunta (con todas las instituciones con responsabilidad en la materia) sobre:

- la necesidad de hacer un seguimiento de cada caso denunciado de violencia de género por una autoridad coordinada, con análisis de la idoneidad del protocolo o protocolos aplicables para el caso individual.
- la necesidad de examinar y evaluar de manera desprejuiciada, abierta y honesta todos los pasos dados en el tratamiento de aquellos casos que han terminado fatalmente.

En todo caso, estamos trabajando con ahínco en el seno del GTI, el Grupo Técnico Interinstitucional creado en el marco del II Acuerdo Interinstitucional sobre la violencia de género, y estamos aportando nuestras valoraciones en las numerosas reuniones mantenidas por el citado Grupo.

16. PERSONAS MAYORES

Abordemos seguidamente algunas cuestiones relevantes sobre los derechos de las PERSONAS MAYORES.

Las personas mayores de 65 años conforman un colectivo muy heterogéneo que agrupa a quienes pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma (80%) y a quienes se encuentran en situación de dependencia (20%), por tanto, necesitadas de atención. En torno al 80% de los reconocimientos de la situación de dependencia en la CAPV corresponden a personas mayores de 65 años; de ahí que el impacto de la normativa de dependencia estatal, autonómica y foral en el colectivo de personas mayores sea extraordinario. Los ajustes aprobados recientemente en el ámbito estatal suponen un retroceso en la implantación de la normativa de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia, que esperamos sea subsanado por las administraciones públicas vascas, en el uso de su potestad para establecer niveles adicionales de protección.

El carácter de los expedientes de queja tramitados durante este año nos alertan de la necesidad de reforzar todas aquellas medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar (servicio de teleasistencia, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, centros de día, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, servicio de bono-taxi, programas de respiro y apoyo a cuidadores, etc.), preferencia constatada de las personas mayores sobre modos de vida para afrontar la dependencia.

17. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las **PERSONAS CON DISCAPACIDAD** siguen encontrando grandes dificultades en su vida cotidiana para poder desarrollarla en condiciones de igualdad, por problemas de accesibilidad urbana y obstáculos en el medio educativo, así como al acceso a ayudas y prestaciones sociales. Como hemos observado en las actuaciones seguidas en el ejercicio del año pasado, todavía hoy se dan situaciones no previstas en la normativa; se producen carencias en los recursos sociales que garanticen una respuesta adecuada a las necesidades específicas del colectivo o la falta de adaptación de las ya existentes. La aprobación del Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales debe significar un antes y un después en la política social de la CAPV.

Por último, un año más queremos significar que la adopción de las medidas técnicas que garanticen la accesibilidad en el transporte y la movilidad sigue siendo la asignatura pendiente en la Comunidad Autónoma Vasca. Así lo hemos podido constatar en el estudio realizado sobre la accesibilidad del sistema de transporte público donde se constata la ausencia total de los medios que permitan garantizar la accesibilidad a las personas con dificultades de comunicación.

18. PERSONAS EN PRISIÓN

En relación con las PERSONAS EN PRISIÓN, debemos decir que a pesar de que las competencias en materia penitenciaria siguen siendo exclusivas del Estado, ha continuado el proceso para la transferencia de determinados aspectos de su gestión. Iniciado en materia de educación y sanidad, ha sido impulsado este año por medio de nuevos acuerdos suscritos entre el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco y el Ministerio del Interior. Animamos al Departamento a potenciar al máximo el ámbito competencial en esta materia, en línea con las recomendaciones de esta institución dirigidas a conseguir que las distintas administraciones vascas han de hacer todo lo posible, en el marco de sus atribuciones, por extender a las personas presas la red normalizada de servicios que gestionan.

Sin perjuicio de todo lo anterior, sigue siendo necesaria la transferencia completa de las competencias penitenciarias. Y mientras esto no sea posible sino a nivel parcial, debemos insistir en nuestra recomendación de que el proceso contemple ámbitos de decisión en materia de clasificaciones, destinos y régimen interno de las prisiones, materias que condicionan la capacidad de gestionar de forma verdaderamente autónoma todas las demás.

La política penitenciaria que se ha utilizado para con los presos y presas condenadas por ilícitos penales relacionados con el terrorismo, tanto en la fijación de las normas legales como en la interpretación y aplicación de éstas, ha estado determinada y condicionada en las últimas décadas por la lucha antiterrorista. A nuestro juicio, el hecho de que ETA haya abandonado explícita y definitivamente su actividad criminal facilita una interpretación de la Ley que, como esta institución siempre ha recomendado, posibilite la aplicación a esos presos y presas, desde criterios de reinserción, del régimen general de cumplimiento de las penas. Debemos por tanto reiterar la conveniencia de modificar en este sentido la política penitenciaria, en materias como el traslado a cárceles del País Vasco o próximas a nuestra Comunidad Autónoma, la aplicación de permisos, libertades condicionales, cómputo de beneficios penitenciarios o excarcelación de quienes padecen enfermedades graves e incurables.

19. ORIENTAZIO EDO JOERA HOMOSEXUALEKO PERTSONAK, GAY ETA LESBIANAK, ETA IDENTITATE TRANSEXUAL ETA TRANSGENEROKOAK

Joera homosexualeko pertsonak, gay eta lesbianak, eta identitate transexual eta transgeneroek bereizkeria nozitzen jarraitzen dute, baita estigmatizazioa eta gizarte-bazterketa ere, homofobiak eta heterosexismo baztertzailak erakusten duten jarrerengatik, legerian aurrerapen garrantzitsuak lortu badira ere. Ondo deritzogu Eusko Jaurlaritzaren Immigrazio eta Aniztasunaren Kudeaketako Zuzendaritzak egin duen agiri honi: "Afektibitate eta sexu-aniztasunaren kudeaketa. 2011-2013ko lan-plana". Izan ere, funtsezko erakunde-ekimena da helburuak eta lehentasunak ezartzeko, baita helburu horiek lortzeko neurri zehatzak finkatzeko ere. Neurri horien bidez, erantzuna eman beharko zaie pertsona homosexualen eta transexualen eskubideetan aurrerapausoak ematearen arloan Euskadiko elkarteak egiten ari diren eskaerei. Era berean, zera azpimarratu nahi dugu: bihar Legebiltzar honetan eztabaidatuko den *Genero identitateagatik ez diskriminatze*ko eta *transexualen eskubideak aitortze*ko lege-proiektuan, aintzat hartu dira 2009. urteko gure txosten berezian –*Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin*- bildu genituen hausnarketa eta gomendioetako asko.

Arartekoarentzat lehentasunezko helburua da –eta hori lortzera bideratuko ditugu gure ahaleginak aurten ere– hezkuntza-erakundeek hainbat estrategia abiaraz ditzaten eskola toki segurua izango dela ziurtatzeko, adin txikikoei beren joera sexuala eta genero-identitatea libreki eta erabat garatzeko babesa emango zaiela bermatzeko. Europako *Rainbow* proiektuan egiten ari garen lana xede hori lortzera bideratuta dago, hain zuzen: hainbat tresna sortzen ari gara, hezkuntzako arduradunek eskolako jazarpen homofobikoaren eta transfobikoaren kontra borrokatzen esku har dezaten. Lan-esparru horretan, ahaleginak egiten ari gara, halaber, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak eskolako bizikidetzaren bakezalea eta integratzailea definitzeko orduan aldagai hori kontuan hartuko duten neurriak eta estrategiak sortzen parte har dezan.

Amaitzera noa. Biziki eskertu nahi dut zuen aurrean Ararteko erakundeko langileek egiten duten lana. Haien laguntzarik gabe, ezinezkoa izango litzateke hemen islatu diren jarduera guztiak egitea, bereziki aurten. Izan ere, langileen kopurua gehitu barik, konpromiso eredugarriaz hartu dugu geure gain gure jarduerak izan duen hazkunde ikaragarria, baina horrek ez die kalterik ekarri lanaren kalitateari, erantzuteko denborei, ezta gurera etortzen diren pertsonen erakundeaz adierazi diguten iritzi bikainari ere.



Besterik gabe, eskerrak eman nahi dizkizuet zuen arretagatik, eta legebiltzar ordezkari gisa laguntza eskatu nahi dizuet berriz, estatutuak eta legeak eman dizkidaten zereginak bete ahal izateko.

Eskerrik asko.