



## **COMPARECENCIA DEL ARARTEKO ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO: INFORME ANUAL 2013**

Vitoria-Gasteiz, 9 de octubre 2014

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 2013. El pasado día 2 de junio comparecí ante la Comisión de Derechos Humanos, Igualdad y Participación Ciudadana para dar a conocer este mismo informe. 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, expondré 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 28 áreas de trabajo más la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en que se organiza la actividad del Ararteko. Me limitaré, por ello, a subrayar los aspectos más relevantes de la valoración que nos merecen, desde el prisma de una salvaguarda óptima de los derechos de las personas, las actuaciones y las políticas públicas de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco y de las diputaciones forales, así como de los ayuntamientos vascos, poniendo el énfasis en los colectivos más vulnerables desde el punto de vista de la protección de sus derechos.

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 relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones han sido 12.507, frente a las 11.770 del año 2012, es decir, un aumento de más del 12% tan solo en un año, y un 93% en 4 años (6.461 en 2010).

Hemos registrado 9.610 quejas (8.189 presenciales, 1.017 por Internet, 344 por escrito y 59 de oficio) y se han atendido 2.746 consultas telefónicas. Además, hemos realizado otras actividades, entre otras 70 reuniones con organizaciones sociales, 65 con diferentes administraciones públicas, y 3 visitas de inspección.



Asimismo, hemos realizado 9 recomendaciones generales y elaborado 1 informe extraordinario.

Con respecto a las quejas ciudadanas, se ha de constatar que se ha producido un incremento de un 15% con respecto a 2012 y de un 120% desde 2010, debido a múltiples razones pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la Administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 56,2% de las quejas analizadas. La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 86,22% de los supuestos.

## 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. El trabajo de dicha oficina se ha traducido, desde una perspectiva cuantitativa, en 319 expedientes de queja tramitados, 35 de ellos de oficio, y múltiples colaboraciones con organizaciones sociales y participaciones en foros de encuentro y debate.

La distribución por áreas temáticas es la siguiente: Educación, con casi la mitad de las quejas (48%), seguido a mucha distancia por servicios sociales de infancia en desprotección (11%) y el resto de ámbitos todos bastante por debajo del 10%, destacándose como novedosa este año la temática de las lonjas juveniles.

Ahora bien, a los referidos expedientes de queja hemos de sumar aquellos otros tramitados en el área de inclusión social. Podemos calcular (aplicando el porcentaje de familias perceptoras de RGI con hijos e hijas a su cargo consignado en el estudio de Gobierno Vasco sobre "Pobreza infantil en Euskadi") que en 236 expedientes de queja presentados por familias vascas en relación con las prestaciones del sistema de garantía de ingresos, hay niños y niñas afectados por la situación de precariedad económica.

Por lo que respecta a la situación de los menores de edad de las familias que se hallan en situación de pobreza o de riesgo de exclusión social, debemos señalar lo siguiente.

1. la necesidad de una estrategia, plan o instrumento contra la pobreza infantil en la que se contemple el apoyo a las familias pobres o con escasos recursos;
2. debemos poner en valor las actuaciones preventivas, y la intervención precoz. Las desigualdades en los primeros años de vida tiene una incidencia ya

incuestionada en las desigualdades en la edad adulta, por lo que trabajar para la equiparación de oportunidades y el desarrollo personal en la etapa infantil tiene su corolario en su contrastada capacidad de retorno económico y de mayores cotas de cohesión social, en una sociedad menos polarizada.

3. Habría que reforzar las políticas compensatorias, ya que la crisis afecta antes, con más dureza, durante más tiempo y con efectos más nocivos y duraderos a personas y grupos en situación de desventaja social.

Un trabajo importante realizado por la Oficina de la infancia son las actuaciones efectuadas en el ámbito de los servicios sociales para la infancia en desprotección, pero también de los de familia, justicia y educación. El elemento de preocupación común a todas ellas es el sufrimiento psicológico y emocional de los niños, niñas y adolescentes durante y después de rupturas con alta conflictividad entre sus padres, además de que se está viendo comprometido el derecho del menor a relacionarse con ambos progenitores. Por todo ello, entendemos que sería conveniente que, tanto las instancias judiciales, como las administraciones, potenciaran la cultura del acuerdo y la mediación a fin de ayudar a los progenitores a separarse respetando, preservando y priorizando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

## 2. EDUCACIÓN

La reiteración de quejas sobre el proceso de admisión del alumnado hace que siga vigente la recomendación que desde esta institución venimos planteando a la Administración educativa, para que extreme el cuidado en la gestión de este proceso, con la aplicación cabal de los criterios prioritarios previstos para los supuestos de insuficiencia de plazas.

En lo que respecta a la planificación educativa, los mayores problemas siguen produciéndose en la etapa inicial de cero a tres años, sobre todo en la oferta de aulas de dos años.

Queremos animar también a los responsables del Departamento a que continúen con la línea emprendida de propiciar y favorecer una planificación democrática con la participación de todos los representantes de la comunidad escolar.

La actual coyuntura de crisis ha motivado también que algunos agentes educativos hayan llamado la atención sobre algunas situaciones que se están produciendo en el servicio de comedor escolar.

El año pasado asistimos a la puesta en marcha del Plan Estratégico de Atención a la Diversidad en el marco de una escuela Inclusiva. Ya entonces confiamos en que la evaluación y seguimiento de este plan pudiera contribuir a mejorar la respuesta



educativa que se ofrece al alumnado cuya situación es motivo de quejas repetidas, como es el caso del alumnado con altas capacidades, así como del afectado por trastornos de déficit de atención. Obviamente, queremos hacer extensivas estas mismas reflexiones al recién presentado Plan director para la coeducación y la prevención de la violencia de género en el sistema educativo.

Ya por último, queremos señalar, una vez más, la necesidad de profundizar en una aplicación sistemática y eficaz de las nuevas guías sobre convivencia escolar para cumplir y dar respuesta, de una manera satisfactoria, a los objetivos de procurar un buen diagnóstico de la realidad del maltrato, de proporcionar apoyo, protección y seguridad a las víctimas y de mantener una relación de confianza y buena comunicación con las familias afectadas.

### **3. SANIDAD Y EL DERECHO A LA SALUD**

Resulta insoslayable tener presente la situación socioeconómica también al hablar del sistema sanitario. En este sentido, debemos mencionar lo expresado por el TC al justificar el levantamiento de la suspensión de la vigencia del Decreto 114/2012, y cómo ha tenido en cuenta el derecho a la salud y el derecho a la integridad física de las personas, así como la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad, derechos que no pueden verse desvirtuados por la mera consideración de un eventual ahorro económico. La crisis no debe ser utilizada para adoptar medidas restrictivas, lo que no impide que sirva para reflexionar sobre los sistemas sanitarios y mejorar su eficiencia.

En relación con los DERECHOS DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS, debemos decir que las medidas adoptadas por el Departamento de Salud, destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos, tienen una incidencia positiva en el acceso a las prestaciones farmacéuticas por parte de las y los pacientes crónicos, lo que contribuye a la disminución de las desigualdades sociales en el ámbito de la salud.

Consideramos preciso incidir en la necesidad de adoptar medidas con relación a la atención de las personas con sensibilidad química múltiple

Resulta necesario que los poderes públicos vascos, en un ejercicio de colaboración interinstitucional, adopten medidas urgentes para hacer frente a posibles situaciones de desatención sociosanitaria de pacientes crónicos, como consecuencia de la aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia establecido en el ámbito estatal, cuya entrada en vigor tuvo lugar en febrero de 2012.

Con respecto a las PERSONAS QUE TIENEN ALGUNA AFECCIÓN O TRASTORNO EN SU SALUD MENTAL, queremos señalar que la especial vulnerabilidad y mayor dificultad para el acceso a los recursos públicos que presentan estas personas, obliga a los poderes públicos a garantizar las condiciones que posibiliten un efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares. Esto exige impulsar todas aquellas actuaciones que permitan su efectiva integración en la comunidad: alojamiento, educación, empleo, suficiencia económica, eliminación del estigma, participación, etc.

A pesar de los avances registrados, seguimos observando una insuficiencia de estructuras intermedias de rehabilitación en el ámbito de la salud mental (hospitales/centros de día, recursos de alojamiento con distinto grado de supervisión, centros ocupacionales, comunidades terapéuticas, clubes sociales y recursos de rehabilitación psicosocial).

#### **4. INCLUSIÓN SOCIAL**

La persistencia de la crisis económica que atravesamos ha provocado que el número de beneficiarios de la RGI y la PCV haya seguido aumentando durante el año 2013 hasta alcanzar un record histórico en el sistema de garantía de ingresos. Como consecuencia de ese incremento, el perfil de perceptores va siendo cada vez más diverso.

Este sistema de garantía de ingresos es un importante elemento de cohesión social y contribuye a mantener las tasas de pobreza y exclusión de la CAE por debajo de las cifras medias de la Unión Europea, consolidando a Euskadi como una de las sociedades con menor nivel de desigualdad en Europa.

Se han percibido a lo largo de 2013 mejoras notables en la gestión del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e inclusión social, en particular, de la RGI y de la PCV. No obstante, queda por avanzar en aspectos importantes, como la motivación adecuada y el cumplimiento de las garantías procedimentales previstas. Asimismo, han de mejorarse los recursos materiales, en particular las aplicaciones informáticas, así como los recursos humanos, en todas y cada una de las oficinas de Lanbide. Estas dotaciones deben incrementarse para garantizar una mayor eficiencia del servicio que se presta.

Resulta urgente y necesario el desarrollo reglamentario de la ley de garantía de ingresos y para la inclusión social, que aún a día de hoy sigue sin acometerse.

Las entidades sociales que trabajan en materia de exclusión social están sufriendo problemas de financiación, debido a los recortes en las ayudas y subvenciones, lo cual está haciendo peligrar su continuidad. La función que desarrollan es muy

necesaria para nuestra sociedad, porque ofrecen cercanía y flexibilidad a la ciudadanía y atienden a personas que no se acercan a las administraciones públicas o que no cumplen los requisitos que establecen las mismas, por lo que estas entidades cubren un espacio que, en otro caso, quedaría desatendido. El apoyo a su labor es fundamental para la cohesión social y la lucha contra las desigualdades. Para ello las partidas presupuestarias deben contemplar las dotaciones adecuadas, para responder a las necesidades de las personas más desfavorecidas. Estas partidas presupuestarias deben ser prioritarias en momentos de crisis en los que aumentan las dificultades de las personas más vulnerables.

Sigue resultando un objetivo prioritario y urgente que las personas sin hogar tengan cubiertas sus necesidades básicas (manutención, alojamiento -especialmente en periodo invernal-, higiene y vestido adecuado).

## 5. COLECTIVOS DESTINATARIOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Incluimos en este epígrafe la evaluación, durante el año 2013, de las actuaciones referidas a determinados colectivos de personas especialmente vulnerables necesitadas de políticas públicas para garantizar el derecho a la igualdad real y efectiva recogido en el artículo 9.2 de la Constitución. Otros grupos o colectivos en los que concurren estas circunstancias son objeto de apartados específicos de esta exposición.

Las administraciones públicas vascas deben asumir con responsabilidad el reto de materializar el derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y a la protección de la dependencia, priorizando, en todas sus políticas, la atención a este colectivo especialmente vulnerable. Para ello, resulta clave, de un lado, continuar ejerciendo la potestad que ostentan de establecer niveles adicionales de protección al colectivo afectado; y de otro, aprovechar la excelente oportunidad que ofrece la aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales, para paliar el retroceso evidenciado a nivel estatal y garantizar una efectiva implantación de la Ley de Servicios Sociales del País Vasco, clara expresión de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida a nuestra Comunidad.

El paradigma del envejecimiento activo, basado en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, debe seguir impulsando el trazado de las políticas públicas, con el fin último de que toda persona realice su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital, y participe en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptora, cuando lo precise, de protección, seguridad y cuidados adecuados.

La situación de reducción presupuestaria de las administraciones no debería traducirse en la anulación de la financiación pública dirigida a la supresión de barreras que sufren las personas con discapacidad. Además, la gratuidad de los medicamentos para las personas con discapacidad constituye una medida de apoyo a un colectivo especialmente dependiente de la prestación farmacéutica, cuyo mantenimiento y general aplicación responden a elementales exigencias de equidad.

La postura adoptada por la Administración vasca, en el sentido de no hacer distinciones a estos efectos según la situación administrativa de la persona extranjera, es valorada como muy positiva por el Ararteko, pues afecta al derecho a la vida y a la integridad de las personas extranjeras, y a su dignidad.

Hemos de subrayar que pese a la ralentización de los flujos migratorios y a que los datos muestran que el fenómeno migratorio se ha estructurado social, económica y culturalmente en Euskadi, están creciendo las ideas negativas o de rechazo sobre las personas inmigrantes, así como la xenofobia. Por lo tanto, se ve necesaria una potenciación y un desarrollo de las políticas de acogida, de inclusión social, de la gestión de la diversidad y de cohesión social.

Seguimos registrando denegaciones injustificadas de inscripción en el padrón con relación a personas gitanas. Resulta ineludible superar estas situaciones por cuanto que el empadronamiento, en la actualidad, constituye un requisito indispensable para el acceso a los sistemas de protección social, sanitario y educativo; en definitiva, para la garantía de los derechos sociales. La labor institucional tendente a la erradicación del estigma que sufre el pueblo gitano no está siendo suficiente, por lo que se deben reforzar los programas y las actuaciones dirigidas a tal fin.

En el ámbito de las políticas públicas relativas a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de orientación homosexual o de identidad transexual, debemos subrayar que, la Administración vasca ha mostrado ya una voluntad expresa de incorporar esta perspectiva de los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género desde la infancia al sistema educativo con la reciente aprobación en 2013 del Plan Estratégico para la Coeducación y la Prevención de la Violencia de Género en el Sistema Educativo. Una buena actuación en ese sentido es el desarrollo del proyecto europeo para la educación en el respeto a la diversidad afectivo-sexual, Rainbow Has, en el que participan entidades de 8 países europeos diferentes y que dirige el Ararteko, lo cual nos ofrece la oportunidad de un trabajo conjunto con las instituciones educativas vascas dirigido a crear herramientas que aseguren que la escuela sea un lugar seguro para niños y niñas.





## 6. IGUALDAD E INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS MUJERES

El pasado año hemos de lamentar y denunciar el asesinato sucedido en Euskadi en el mes de mayo del año pasado, cuando Amagoia Elezkano fue asesinada en Llodio/Laudio. Como ya hemos puesto de manifiesto en muchas ocasiones, tras cada agresión grave o asesinato, ha de evaluarse de forma exhaustiva lo sucedido, analizar qué puede ser mejorable en términos de protección policial y social, de información, de acompañamiento a las víctimas, y de no detección de malos tratos; con el único objetivo de tratar de evitar que sigan sucediendo casos trágicos y reprobables como este.

Desde un enfoque de género, nos vemos en la obligación de remarcar la especial incidencia que la crisis está teniendo sobre todo en las mujeres, a cuyo cargo se encuentran, además, la mayor parte de las personas mayores, dependientes, niños y niñas. Las mujeres, especialmente las titulares de familias monoparentales, se erigen así en un colectivo especialmente vulnerable a la situación de crisis, agudizándose un proceso ya detectado desde hace tiempo, también en nuestro entorno, que es el de la feminización de la pobreza.

Asimismo, venimos señalando ya en los últimos años que las administraciones públicas se enfrentan actualmente al desafío de poner en marcha medidas de acción positiva que abran vías de participación y visibilización de las mujeres en aquellos ámbitos en los que han estado históricamente menos presentes o menos visibles. El deporte escolar es un ejemplo significativo.

Si bien existen avances reseñables que indican una voluntad de mejora permanente en la atención a las mujeres, como sucede singularmente en el ámbito de la atención policial, subsisten todavía enormes dificultades para las mujeres que pasan por el infierno de la violencia y toman la determinación de ponerle fin. Esas dificultades se generan especialmente en el marco de los procesos judiciales, en materia de vivienda y en el acceso al trabajo. Con todo, tenemos que reconocer también que el intenso trabajo interinstitucional que se realiza en Euskadi en este ámbito resulta indispensable para detectar esas dificultades y habilitar los medios más adecuados para apoyar a las mujeres en ese difícil proceso de salida de la violencia. La nueva reestructuración institucional que se ha dado con la coordinación de esta materia por Emakunde, y dejando la asistencia y atención directa a las mujeres en manos de los servicios más cercanos a ellas, resulta coherente en su formulación y deberá ser permanentemente evaluada en el próximo periodo de tiempo.





## 7. PERSONAS EN PRISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Queremos subrayar que, en el ámbito de la atención sanitaria a las personas que se hallan en las prisiones del País Vasco, la integración en Osakidetza, más allá de disfunciones puntuales, debe ser valorada positivamente. El nuevo modelo asistencial penitenciario en materia de salud define el recurso sanitario en prisión como una parte más de la estructura global de asistencia sanitaria pública. Es éste el contexto en el que sostenemos que la asunción completa de las competencias penitenciarias, repetidamente solicitada, debe ir acompañada de un proceso de concienciación social en el que no solo importe el qué, sino también el cómo, y sobre todo el para qué.

La crisis ha seguido incidiendo en la capacidad de la Administración de Justicia para ofrecer un servicio público de calidad. Se trata de una tendencia que venimos constatando en nuestros últimos informes, refiriéndonos no solo al recorte de los medios a su servicio, sino al impacto de determinadas modificaciones normativas que, con el objetivo declarado de modernizar la Justicia, repercuten negativamente en la efectividad de la tutela judicial de los derechos, según denuncian todos los operadores jurídicos con los que el Ararteko ha interactuado, a lo largo del pasado año, en este ámbito de su actividad.

Entendemos que debemos reiterar, una vez más, la demanda de que los presos vascos que están en prisión por la comisión de un delito de naturaleza terrorista cumplan su pena en cárceles del País Vasco o próximas a nuestra comunidad, con el fin de aplicar debidamente el principio de que el cumplimiento de la pena debe ir orientado hacia la reinserción social.

## 8. DERECHO A LA VIVIENDA

La grave crisis económica y social exige que las administraciones públicas vascas refuercen los recursos destinados a garantizar la efectividad del derecho fundamental al disfrute de una vivienda digna y adecuada, para que las personas y familias más necesitadas no queden desprotegidas y privadas de un bien de carácter esencial.

Precisamente la inestabilidad económica y laboral ha provocado que las personas solicitantes de vivienda protegida en nuestra comunidad autónoma demanden prioritariamente el disfrute de una vivienda en régimen de arrendamiento, lo que debe llevar a las administraciones públicas a incrementar sustancialmente la oferta de vivienda protegida en alquiler. Es preciso, además, analizar si actualmente los precios de los alquileres públicos son asequibles, y adoptar, si es necesario, las medidas adecuadas para que el gasto en vivienda pueda ser asumido, sin dificultad, por las personas beneficiarias de las viviendas de protección pública.



Asimismo, estimamos conveniente que se potencien nuevas fórmulas de uso y/o asignación de viviendas protegidas promovidas en régimen de compra, como, por ejemplo, el alquiler con opción de compra, las autorizaciones temporales de uso en arrendamiento, su recalificación para alquiler, etc.; para que las personas adjudicatarias que no pueden adquirirlas por falta de financiación tengan acceso al disfrute de las mismas.

En las actuales circunstancias resulta imprescindible que se habiliten mecanismos de coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de servicios sociales, para evitar desahucios y situaciones de pobreza y de exclusión social.

Un año más hemos de señalar que en el presente ejercicio han sido numerosas las reclamaciones presentadas por las y los ciudadanos sobre los problemas que les surgen en sus relaciones con las entidades económicas y financieras. Aunque no nos encontramos ante un conflicto en el que sea afectada una administración pública vasca, la oficina del Ararteko no puede permanecer al margen de la grave situación que se está viviendo y, por ello, ha tratado de colaborar con todos los agentes implicados, para que se pueda avanzar en la protección de las personas afectadas, en particular, de los deudores hipotecarios.

Es necesario 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".

## **9. SEGURIDAD CIUDADANA**

La función policial es una de las más importantes en cualquier sociedad democrática, porque tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos y libertades a la ciudadanía, velando por la seguridad y la tranquilidad ciudadana y combatiendo para ello la delincuencia. Queremos, en consecuencia, poner en valor y agradecer la labor que realizan las y los agentes de la Ertzaintza, así como los de las policías locales, que son las policías a las que concierne el ejercicio de nuestras competencias.

Las quejas sobre el ejercicio de la función policial han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control interno, la investigación interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el control de los atestados en cuanto a los hechos que los motivan, la identificación y el cacheo en la vía pública, el registro corporal durante la detención, la detención por hechos que la jurisdicción penal califica desde el primer momento como falta o respecto de los cuales no llega siquiera a apreciar una infracción penal, el abuso de autoridad y la



negativa de los agentes a facilitar su número de identificación profesional. En la Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2013, se analizan algunas de esas cuestiones.

Siguen sin establecerse los mecanismos que hemos recomendado para supervisar el uso de la fuerza y el contenido de los atestados. En general, continúan también sin establecerse la mayor parte de los mecanismos de supervisión de las prácticas policiales que proponemos en la Recomendación General de 28 de octubre.

En el caso particular de la investigación, persisten las carencias que hemos observado otros años.

Ha sido nuevamente motivo de queja este año el desalojo de edificios abandonados en los que habitan personas extranjeras sin hogar. Las resoluciones del Ararteko de 24 de abril de 2013 y de 11 de diciembre de 2013 recogen dos pronunciamientos realizados el pasado año sobre otras tantas intervenciones policiales de desalojo y las garantías que, a nuestro modo de ver, deben cumplirse. En ambos casos hemos entendido que no se respetaron las garantías citadas y que resultó afectado el derecho a la inviolabilidad del domicilio.

Nuevamente debemos constatar las quejas recibidas relativas al control generalizado de identificación de personas inmigrantes. A este respecto, siguen sin establecerse los mecanismos preventivos que hemos recomendado para evitar actuaciones discriminatorias en ese ámbito

## **10. DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE ADECUADO**

Sobre el derecho al acceso a la información medioambiental, el Ararteko insiste en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y dentro del plazo de un mes previsto en la ley por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes.

En todo caso, hemos recogido la buena práctica del Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco de mantener reuniones informativas con las asociaciones ecologistas o ciudadanas interesadas en determinados cuestiones o conflictos medioambientales.



## **11. DERECHOS LINGÜÍSTICOS.**

El conocimiento de nuestras dos lenguas oficiales por parte del funcionariado no garantiza, por sí sólo, que el uso de una u otra constituya una opción libre para la ciudadanía en sus relaciones con la Administración. Y es que de poco sirve que el personal a su servicio haya debido acreditar un perfil lingüístico determinado en euskera si, al atender a sus usuarios, ambos idiomas no se utilizan con normalidad en todos sus ámbitos de actuación.

Se trata de un problema complejo, cuya superación requiere del logro de un amplio consenso social y político. Es imprescindible, en todo caso, que los poderes públicos intervengan decididamente al respecto, habida cuenta del modo en que dicho desajuste incide en la efectividad de los derechos de las personas vascohablantes especialmente en los ámbitos de sanidad, justicia y seguridad.

## **12. DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

Durante el año 2013 hemos comprobado la asimetría entre la información que se proporciona a las personas adquirentes de los productos financieros y la que dispone la entidad bancaria, como se ha puesto de manifiesto en la mayoría de reclamaciones que nos plantean los y las ciudadanas y que afectan al sector bancario.

El denominador común de muchas de estas quejas ciudadanas radica en la falta de información en el momento de la contratación de un producto o un servicio financiero y en sus fases previas. Esa deficiente o sesgada información que denuncian las personas afectadas se pone de manifiesto en la compra de participaciones preferentes, la adquisición de aportaciones financieras subordinadas, el establecimiento de cláusulas suelo, la contratación de préstamos hipotecarios referenciados al índice de referencia de los préstamos hipotecarios IRPH Cajas o la firma de intereses de demora cercanos al 20% en los contratos de préstamos hipotecarios suscritos.

## **13. PROTECCIÓN DE DATOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

En el marco de varias actuaciones desarrolladas el pasado año hemos constatado una generalizada falta de información, concienciación y prevención con respecto a conductas de riesgo en el uso de las redes sociales y de las redes públicas de comunicación, lo que potencialmente puede facilitar la divulgación no deseada de información, datos e imágenes, merced a la vulnerabilidad de la custodia y transmisión de dichos archivos.





Todo ello ha de relacionarse con la creciente preocupación de la ciudadanía por la seguridad de sus datos. El Ararteko considera que se debe encontrar un equilibrio entre la innovación y extraordinaria potencialidad de las redes sociales y la garantía de los derechos de las personas.

La publicación del informe extraordinario del Ararteko sobre inclusión digital y participación social nos proporciona nuevos elementos de juicio para hacer un diagnóstico de la situación actual y el potencial de las TIC para impulsar una ciudadanía activa e inclusiva y para favorecer la participación ciudadana, así como una batería de propuestas e iniciativas en forma de recomendaciones a las administraciones públicas vascas.

\* \* \* \* \*

Hoy comparezco por última vez ante este Parlamento para dar cuenta del informe anual. El final de mi segundo y último mandato para el que me eligieron para dirigir la oficina del Ararteko coincide con el 25 aniversario de esta institución definida como alto comisionado del Parlamento para la defensa de los derechos de las personas. Creo que resulta oportuno señalar en este foro que el balance de estos 25 años es digno de ser subrayado. Las 103.168 quejas tramitadas más cerca de otras 20.000 actuaciones llevadas a cabo son cifras bien elocuentes. El trabajo diario del Ararteko tiene escasa presencia en los medios de comunicación, pero quienes trabajamos en él podemos decir con satisfacción y orgullo que hemos resuelto muchos problemas a miles de ciudadanos y ciudadanas toda vez que en más de la mitad de las actuaciones administrativas objeto de los expedientes de queja hemos concluido que la administración actuante no ha obrado conforme al principio de la buena administración o no ha garantizado con suficiencia los derechos que debía proteger y, aunque, como se sabe, nuestras recomendaciones no son de obligado cumplimiento, la administración destinataria de nuestras peticiones las ha atendido en una proporción superior al 86%, según datos del año pasado. Además de ello, hemos contribuido modestamente, por medio de nuestras recomendaciones y de las reuniones celebradas, a que muchas políticas públicas sectoriales hayan mejorado o se hayan completado en beneficio del sistema de salvaguarda de los derechos y de la calidad de la democracia.

El Ararteko ha devenido en un organismo de servicio público a la ciudadanía vasca necesario y útil. Mis objetivos principales, desde el comienzo de mi trabajo como ararteko, han sido tres: dotarle de la máxima calidad al servicio que prestamos, aumentar al máximo nuestra eficacia, y elevar continuamente nuestro nivel de eficiencia y de rentabilidad económica y social. Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo, en aras de optimizar nuestro trabajo, para reforzar al máximo las relaciones de colaboración con las administraciones públicas, así como de coordinación y cooperación con otras instituciones u organismos de defensa de



derechos. En concreto, la aplicación y gestión de la ley estatal de coordinación entre el defensor del Pueblo de España y el Ararteko y las demás defensorías autonómicas está siendo muy buena sin que se registre un solo caso de duplicidad.

En relación con los derechos humanos, quiero mencionar con una alegría inmensa el anuncio que ETA hizo en octubre de 2011 diciendo que cesaba, de forma definitiva e irreversible, su actividad terrorista. Los valores democráticos han triunfado. Cesaron, pues, las terribles y gravísimas vulneraciones a los derechos humanos más básicos: el derecho a la vida, el derecho a la integridad física y moral, el derecho a la libertad, etc. Muchos miles de ciudadanos dejaron de estar bajo la amenaza de la muerte, de la extorsión, de la persecución o de la coacción. Debemos, en cualquier caso, volver a exigir a ETA, desde el prisma de los derechos humanos, su disolución incondicional.

Junto con esta alegría, debo expresar también una honda preocupación, derivada del contexto socioeconómico en el que se ejercen los derechos sociales, sobre todo los relacionados con el sistema de protección. El referido contexto se caracteriza por el aumento del desempleo, una tasa insoportable de paro juvenil, las estrecheces presupuestarias, el incremento de las desigualdades así como del riesgo de exclusión social, el descenso brusco e importante del nivel de vida y de ingresos de amplias capas de la población, el aumento notable de la precariedad laboral y social y de la incertidumbre ante el futuro, el deterioro de las condiciones y de los derechos laborales, el aumento de la xenofobia, y el debilitamiento de la necesaria legitimación social de las instituciones públicas. Estos elementos dan lugar a un escenario en el que se observa, desde nuestro punto de vista, una quiebra del valor de la solidaridad, así como del llamado contrato social, que son los pilares sobre los que descansa el edificio del Estado social. Todo ello dibuja un cuadro extremadamente delicado y genera un clima muy negativo para el ejercicio de los derechos y la acción de las políticas públicas.

Desde una óptica de defensa de derechos, en este caso de los derechos sociales, debemos reiterar que estos derechos, incluidos los asociados al sistema de protección social y en particular los dispositivos de prevención y lucha de la exclusión social y de la pobreza, son una exigencia del ordenamiento jurídico y son también un deber ético íntimamente unido a la garantía de la dignidad de todas y cada una de las personas que viven en la Comunidad Autónoma Vasca. Por ello, debemos reiterar la necesidad de trabajar con ahínco a favor de los valores de la solidaridad, de la equidad y la justicia sociales, de la inclusión y la cohesión sociales, tejiendo para ello amplios consensos políticos y sociales. Me gustaría que nadie pudiera decir que en Euskadi no se cumple o no se quiere cumplir lo dispuesto por el artículo primero de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Para ello, hay que proteger debidamente la dignidad de todas y de cada una de las personas que viven en nuestro país.



No quiero, en esta última intervención ante ustedes, dejar en el tintero otras actuaciones de los poderes públicos competentes que constituyen, desde nuestro punto de vista temas de especial importancia para la agenda pública si queremos seguir avanzando y profundizando en la democracia, que es algo en permanente construcción y mejora: alcanzar los máximos niveles de transparencia en la gestión de las administraciones y en el ejercicio del derecho de acceso a la información; garantizar debidamente el derecho a una buena administración, dando siempre respuesta a las solicitudes ciudadanas, con prontitud, claridad, motivación suficiente y buen trato; habilitar cauces eficaces de participación ciudadana etc.

En otro orden de cosas, es necesario desarrollar y aplicar íntegramente la ley 4/2008 de reconocimiento y reparación a las víctimas de los grupos terroristas. Asimismo, resulta necesario reconocer y garantizar los derechos a la verdad, a la justicia, a la memoria y a la reparación a las víctimas de violaciones de derechos humanos y sufrimientos injustos producidos en un contexto de violencia de motivación política, según la denominación de la Proposición No de Ley aprobada por este Parlamento. Estamos refiriéndonos, como todos ustedes saben, a las víctimas de la tortura y los malos tratos así como a las producidas por un uso excesivo, injustificado o ilegal de la fuerza o de las armas por parte de agentes policiales.

Y hay que seguir profundizando en la garantía de la igualdad entre las mujeres y los hombres en todos los ámbitos, incluidos los deportivos, los festivos o los de ocio. También hay que hacerlo con respecto a la garantía de la igualdad real y efectiva de muchos grupos o colectivos humanos que aún sufren discriminación o desigualdad en su vida diaria. Quiero hacer una mención especial a las personas que tienen algún tipo de discapacidad, física o intelectual, así como a las personas que padecen algún trastorno o enfermedad mental o alguna enfermedad de las llamadas raras. Hay que poner medios más eficaces para erradicar el cáncer de la violencia contra las mujeres y hay que desarrollar los planes, los programas y las políticas que tienen por objeto la prevención y la eliminación del sexismo, del machismo, del racismo, de la xenofobia, de la homofobia, de la transfobia y de todas aquellas ideas y actitudes contra personas diferentes que conculcan gravemente los valores democráticos y los derechos humanos.

Uno de los problemas que más ha ido creciendo en los últimos años es el relativo a la insuficiente y deficiente protección de los derechos de los consumidores y usuarios frente a los abusos y los despropósitos de empresas privadas que gestionan servicios esenciales para la vida de las personas: electricidad, gas, telefonía fija o móvil, internet, hipotecas y activos financieros, o servicios de transporte (sobre todo aéreo) Los poderes públicos competentes deberían dar prioridad a este tema.





Voy terminando. Quiero alabar públicamente la labor de las mujeres y los hombres que trabajan en el Ararteko, excelentes profesionales que han accedido a la institución conforme a los criterios de mérito y capacidad y que, además de su buen hacer, aportan un plus de dedicación más allá de sus obligaciones laborales por su fuerte motivación para cumplir lo mejor posible con los objetivos del Ararteko, que es tanto como decir para servir a los ciudadanos y ciudadanas de este país.

Quiero también agradecer muy sinceramente y de todo corazón la confianza y el apoyo que me han dado desde el principio y de forma continuada, en el ejercicio de mis cometidos, todos los grupos parlamentarios y todos los parlamentarios y parlamentarias. Sin esa confianza y sin ese apoyo, la labor de este alto comisionado del Parlamento no sería posible.

Muchas gracias.