



COMPARECENCIA DEL ARARTEKO ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO: INFORME ANUAL 2014

Vitoria-Gasteiz, 19 de noviembre de 2015

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

Es para mí un honor comparecer por primera vez ante el Pleno de este Parlamento tras mi toma de posesión ante esta Cámara, para dar cuenta del informe ordinario del año 2014. Me complace representar a esta institución ante los representantes de la ciudadanía de Euskadi, máxime siendo el Ararteko el alto comisionado para la defensa de los derechos de los y las vascas en sus relaciones con la administración pública vasca y para la promoción de una buena gobernanza.

El pasado día 26 de octubre 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, y expuse sintéticamente las actividades realizadas por la institución.

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 espacio de tiempo asignado a esta intervención entrar en detalles sobre el nivel de protección de derechos en todas y cada una de las 28 áreas de trabajo, además de la correspondiente a su 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, de las diputaciones forales y de los ayuntamientos vascos, poniendo el énfasis en su acción a favor de los colectivos más vulnerables.

Me gustaría, antes de abordar directamente el objeto de mi comparecencia, referirles los datos globales más significativos del trabajo del Ararteko el pasado año:





Las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones durante 2014 fueron **8.608**, de las cuales 6.378 corresponden a quejas. En 2.065 actuaciones se ha ofrecido información y orientación. Hemos celebrado 93 reuniones con organizaciones sociales. Durante el mismo periodo hubo 57 reuniones con diferentes administraciones, además de otras actuaciones de diverso signo.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en un porcentaje cercano al **92%** de los supuestos. En la mayoría de los casos ni siquiera ha sido necesario adoptar una recomendación formal para que la Administración implicada aceptara el planteamiento del Ararteko. Este dato, el más alto de los años analizados, evidencia, por sí solo, un **nivel de eficacia** muy significativo de la intervención del Ararteko.

1. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

La Oficina de la Infancia y la Adolescencia opera, como saben, en el seno del Ararteko.

El trabajo de dicha oficina se ha traducido, desde una perspectiva cuantitativa, en 329 expedientes de queja tramitados, 33 de ellos de oficio, y múltiples colaboraciones con organizaciones sociales y participaciones en foros de encuentro y debate. Esto supone alrededor del 12,4% del total de expedientes de queja tramitados por la institución.

Estas cifras no incluyen, aunque sí merecen ser tenidas en cuenta, las 576 reclamaciones relacionadas con el sistema vasco para la garantía de ingresos susceptibles de afectar a menores que corren el riesgo de encontrarse en situación de penuria económica.

La conmemoración del 25 aniversario de la aprobación por la Asamblea de las Naciones Unidas de la Convención sobre los Derechos del Niño ha estado presente de manera constante en la actividad de la Oficina. En este contexto, el incremento del número de niños, niñas y adolescentes en situación de precariedad económica en Euskadi nos lleva a recordar que:

- Los derechos proclamados por la Convención son derechos de todos los niños y todas las niñas, sin excepciones. Por ello, actuar para garantizar unas condiciones de vida dignas, especialmente de aquellos y aquellas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, es una **cuestión de derechos**, de justicia, no de caridad.
- La experiencia de la “crisis económica” ha afectado, casi de manera imprevista, al principio de igualdad de oportunidades. Cuando el efecto

protector e inclusivo de las políticas públicas se debilita, las personas que parten de una situación de desventaja tienen dificultades para salvar las distancias, la desigualdad se incrementa y se traslada de generación en generación. Romper con la desigualdad es, de nuevo, una **cuestión de derechos**.

Hablar, en todo caso, de la Convención, es destacar el papel protagonista de sus titulares: las niñas, niños y adolescentes, quienes son auténticos sujetos de derechos, tienen voz propia y reclaman espacios de participación.

2. EDUCACIÓN

Desde esta institución asistimos con preocupación a las diferencias que mantienen los principales agentes educativos con respecto a los proyectos presentados por el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura en el marco del Plan “**Heziberri 2020**” para la mejora del sistema educativo vasco.

A esto se suma el fuerte rechazo suscitado en nuestra Comunidad por la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, conocida como LOMCE.

A nuestro modo de ver, sería deseable que se concitase un mínimo consenso en torno al modelo educativo propio, como ocurrió con ocasión de la aprobación de la actual Ley de Escuela Pública Vasca.

En este sentido, en lo que respecta al apartado de **admisión del alumnado** y aun a riesgo de resultar reiterativos, creemos que se debe abordar una reflexión en profundidad de los **criterios prioritarios** que son aplicados en los supuestos de insuficiencia de plazas, en particular del referido a la **proximidad del domicilio familiar**, debido a la utilización abusiva de los datos del Padrón, práctica fraudulenta sobradamente conocida por la Administración educativa, sin que se hayan tomado contra ella medidas suficientes.

En cuanto a la **planificación educativa**, es ineludible que los responsables educativos continúen con la línea emprendida de propiciar y favorecer una planificación democrática con la participación de todos los representantes de la comunidad escolar.

En todo caso, sigue siendo irrenunciable evaluar la aplicación del **Plan Estratégico de Atención a la Diversidad en el marco de una Escuela Inclusiva**, lo que contribuirá a mejorar la respuesta educativa que se ofrece al alumnado con dificultades educativas especiales, cuya situación es motivo de quejas repetidas por las familias afectadas.



3. SANIDAD Y EL DERECHO A LA SALUD

La aplicación de la reforma del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones no está siendo fácil en un contexto de competencias compartidas: por un lado la administración competente para reconocer la condición de persona asegurada o beneficiaria de la sanidad pública (Estado), y por otro de la administración competente para materializar dicha asistencia (Gobierno Vasco).

A ello debemos añadir la necesaria toma en consideración de decisiones adoptadas por el Ministerio del Interior, una tercera administración distinta de las sanitarias (INSS o Departamento de Salud), con relación a cuestiones de extranjería, en particular con los permisos de residencia.

En relación con los derechos de las personas con enfermedades crónicas, es preciso intensificar el apoyo institucional a las entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que persiguen mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedades crónicas y la de sus familias.

En 2014 se han registrado diversos avances en el desarrollo del espacio sociosanitario. Hemos de insistir, no obstante, en la necesidad de culminar el proceso de aprobación de la cartera de servicios sociosanitarios y mapas correspondientes, así como de garantizar la implantación de una estructura común para los planes operativos territoriales.

Con respecto a las personas con trastornos de salud mental, su especial vulnerabilidad y dificultad para el acceso a los recursos públicos obliga a los poderes públicos a garantizar un **efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares**. Esto exige impulsar aquellas actuaciones que permitan su efectiva integración en la comunidad.

4. INCLUSIÓN SOCIAL

El sistema de garantía de ingresos se ha consolidado como un instrumento fundamental **para garantizar la cohesión social y la dignidad de las personas que residen en nuestra sociedad**. El equilibrio social es mayor generador de riqueza que la desigualdad social. La protección social es una fuente de riqueza a la que no podemos renunciar.



Este año el sistema vasco de protección social ha sido objeto de animado debate público. Se ha destacado la información relativa al origen nacional de las personas beneficiarias sobre otro tipo de consideraciones como es la situación de vulnerabilidad o las dificultades para encontrar empleo, y se ha creado una amalgama desafortunada e infundada que vincula prestaciones sociales con fraude.

Los motivos por los que se deniegan, se suspenden o se extinguen las prestaciones no están relacionados con la existencia de fraude, como se infiere del análisis de quejas que hemos tramitado. Los casos que han salido a la luz en los medios de comunicación son aislados y no reflejan la realidad de las personas que solicitan estas prestaciones, ni su situación de pobreza. La mayoría de las personas que han presentado queja ante el Ararteko carecen, simplemente, de ingresos suficientes para hacer frente a sus necesidades más básicas.

En cambio, sí hemos detectado que existen algunas personas que no cumplen los requisitos o las obligaciones que Lanbide exige. Por eso es importante dar a conocer a la ciudadanía la existencia de numerosos requisitos y obligaciones para poder beneficiarse de estas prestaciones.

Como también señalábamos en 2013, Lanbide ha ido mejorando su gestión de las prestaciones de RGI y de PCV. Se constata mayor agilidad en cuanto a plazos de resolución y una disminución de los retrasos para la resolución de los recursos. También se ha avanzado en la mejor motivación de las resoluciones.

Insistimos en la importancia de **las garantías procedimentales previstas**, tanto en la normativa específica de la renta de garantía de ingresos, como en la general que se deriva de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

También sería importante que se regule un régimen adecuado de infracciones y sanciones en el que se tipifiquen detalladamente las conductas, se gradúen las infracciones y se prevea un régimen de prescripción, teniendo en cuenta, entre otros, los principios del derecho sancionador, y, sobre todo, el de proporcionalidad.

La suspensión o extinción del derecho a la prestación únicamente debería imponerse cuando haya una pérdida de requisitos, de tal manera que se garantice que la persona a la que se le suspende o extingue el derecho a la prestación dispone de ingresos para hacer frente a sus necesidades más básicas. El resto de los incumplimientos de obligaciones deberían ser objeto de sanción.



5. COLECTIVOS DESTINATARIOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

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 establecer niveles adicionales de protección para el colectivo afectado, y aprovechar la excelente oportunidad que ofrece la aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales, para paliar el retroceso que se ha producido en el plano estatal y garantizar una efectiva aplicación de la Ley de Servicios Sociales del País Vasco, clara expresión de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida a nuestra Comunidad.

Es preciso señalar que **la discapacidad** reduce la capacidad económica no sólo de quien la padece, sino también de su entorno familiar: ascendientes, cónyuges y descendientes, quienes han de asumir en su día a día una serie de gastos adicionales que limitan su renta real disponible. En este sentido, son deseables medidas que tomen en consideración ese mayor esfuerzo económico que tienen que realizar las personas con discapacidad, para poder incorporarse a la sociedad y participar en ella de una manera normalizada.

La crisis financiera y económica ha tenido un fuerte impacto en muchos hogares, pero aún más en los hogares de inmigrantes que tienen miembros en paro o bien carecen ingresos. **Las personas inmigrantes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad en comparación con las familias autóctonas**, sobre todo en los casos de familias monoparentales. Destaca como elemento emergente sumamente preocupante la pobreza infantil de los menores extranjeros.

En este sentido, las políticas sociales deben tomar en **consideración la situación de vulnerabilidad y dificultad o necesidad social, con independencia de otros factores como es el origen de las personas y la situación administrativa.**

La estigmatización de las personas gitanas sigue siendo una barrera que obstaculiza su promoción social, económica y cultural. Aunque algunas han podido superar estas dificultades y acceder a estudios y a un trabajo digno, todavía son muchas las personas gitanas que viven sin un alojamiento adecuado, agua, luz, entre otras carencias. La lucha contra la discriminación y la denuncia de racismo, o de situaciones discriminatorias o vejatorias contra su dignidad, sigue siendo prioritaria.

Debemos trabajar para cambiar los valores sociales y hegemónicos y aceptar la diversidad sexual y emocional. Los chicos y chicas **LGTBI**, y los hijos e hijas de familias monoparentales, deben tener las mismas condiciones y oportunidades en



la escuela y en la sociedad, para proteger su libertad, desarrollo, dignidad, autoestima y seguridad, y evitar que sean invisibles.

En Euskadi, **el apoyo público a las familias** se ha orientado a la dotación de recursos y servicios comunitarios de proximidad, como pueden ser las Haurreskolak en el ámbito del cuidado de niños y niñas o los centros de día para las personas en situación de dependencia. Sin embargo, las administraciones vascas deben reforzar los programas y servicios de apoyo a la conciliación.

Una de las primeras cuestiones que es preciso abordar en Euskadi es la **identificación de aquellas realidades familiares que son merecedoras de especiales recursos o protección**, con objeto de crear un marco unificado para los titulares de derechos de las medidas dispuestas por las diferentes administraciones. Este es, por ejemplo, el caso de las familias monoparentales.

6. IGUALDAD E INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS MUJERES

En el pasado año hemos tenido que lamentar nuevos casos de violencia de género: los asesinatos sucedidos en Euskadi de Mari Luz Alejo Rodríguez y su madre Amelia Rodríguez en Abadiño y de Andina Pereira en Mungia. 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 detección contra los malos tratos, para evitar la repetición de casos trágicos como estos.

Constatamos la persistencia de dificultades para la participación de las mujeres en el ámbito de la cultura, el arte y ciertas prácticas deportivas y acontecimientos festivos.

En este sentido los alardes de Irun y Hondarribia siguen siendo espacios en los que, con la cobertura de un cierto respaldo social, subsisten desigualdades, sin que las instituciones públicas concernidas actúen con la determinación necesaria para ponerles coto. Es nuestro deber institucional insistir en que los poderes públicos deben favorecer con medidas de acción positiva las iniciativas de defensa del derecho de igualdad de las mujeres en estos ámbitos.

7. PERSONAS EN PRISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

La vulnerabilidad de las personas que sufren una enfermedad mental se manifiesta de forma particularmente intensa en su relación con el sistema judicial penal y su estancia en prisión. Así lo puso de manifiesto el informe extraordinario del Ararteko



La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV.

Al mismo tiempo, constatamos nuevamente las ventajas del **nuevo modelo asistencial penitenciario en materia de salud implantado en 2013**, que define el recurso sanitario en prisión como una parte más de la estructura global de la asistencia sanitaria pública.

La **mediación** sigue representando uno de los ámbitos que más noticias positivas produce en materia de justicia, siendo tres los puntos que cabría destacar: Su virtualidad en **justicia juvenil**; la fuerte irrupción del **derecho colaborativo**, un método alternativo de resolución de conflictos; y la **justicia restaurativa** un modelo que tiene en la mediación una de sus herramientas, en cuya aplicación Euskadi está siendo pionera.

Los recursos al servicio de la **justicia gratuita** son insuficientes para atender adecuadamente el nivel de demanda provocado por las actuales circunstancias socioeconómicas, lo que requiere esfuerzos suplementarios por parte de la Administración vasca.

8. VIVIENDA Y CRISIS ECONÓMICA

Seguimos constatando una amplia brecha entre la demanda y la oferta de vivienda protegida. Los poderes públicos deben adoptar medidas normativas y económicas más enérgicas para una eficaz garantía del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

La aprobación de la Ley de Vivienda, que garantiza la exigibilidad del derecho a una vivienda ante los tribunales, debe venir acompañada de un importante esfuerzo presupuestario por parte de las administraciones públicas vascas, especialmente si se quiere dar una respuesta efectiva a la creciente demanda de vivienda protegida en régimen de alquiler.

Del análisis de nuestras intervenciones en 2014 se observa que las administraciones públicas vascas están tomando conciencia de la relevancia que tiene para el desarrollo de una vida digna una adecuada política pública de vivienda y, en este sentido, se han adoptado medidas positivas para contener el precio de los alquileres públicos y evitar que las dificultades económicas por las que atraviesan muchas familias puedan perjudicar el disfrute estable y continuado de una vivienda de protección pública.





La coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de asistencia social continúa resultando imprescindible para evitar situaciones de pobreza y exclusión residencial.

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, recalcar y agradecer la labor que realizan las y los agentes de la Ertzaintza, así como los de las policías locales, que son las policías sobre las que el Ararteko ejerce sus competencias.

Las quejas sobre el ejercicio de la **función policial** han vuelto a suscitar cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza, 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 simples faltas o, incluso, por hechos que no son constitutivos de infracción penal, el abuso de autoridad y la negativa de ciertos agentes a facilitar su número de identificación profesional.

Hemos recomendado al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que adopte **medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza**, al considerar que tal manera de proceder no sirve a los objetivos de prevención de la delincuencia, carece de justificación y tiene naturaleza discriminatoria.

10. DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE ADECUADO

Para **promover y proteger el estado de salud y el bienestar de la ciudadanía** hemos propuesto a las administraciones competentes aprobar las medidas adecuadas, en los términos de la Directiva Marco del Agua, para garantizar el correcto estado medioambiental de las aguas destinadas al consumo humano.

Conforme con el objetivo estratégico de **fomentar los espacios de participación y diálogo con la sociedad civil**, el Ararteko ha propuesto medidas para impulsar una mayor información y participación ciudadana en el ámbito del control ambiental, por ejemplo creando una mesa sobre Petronor.





Sobre el derecho al acceso a la información medioambiental, el Ararteko insiste en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información de forma rápida, preferente, y dentro del plazo de un mes previsto en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información medioambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente.

11.DERECHOS LINGÜÍSTICOS, CULTURA Y DEPORTE

En lo que respecta a derechos lingüísticos, si bien subsisten quejas en los ámbitos policial, judicial y sanitario, debemos dar cuenta de la mejoría observada en su gestión por parte de los poderes públicos concernidos. En este sentido, en el año 2014 ha existido mayor colaboración y se han adoptado nuevas herramientas de planificación, que incorporan algunos de los criterios que esta institución ha venido propugnando en la materia.

En materia de deporte, hemos debido insistir en una obligación fundamental de todas las entidades que participan en el terreno del deporte escolar, tanto públicas como privadas: actuar en todo momento de conformidad con el **espíritu de participación y educativo** que ha de inspirar el deporte a estas edades.

12.DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

El control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa al ámbito competencial atribuido al Ararteko. A pesar de ello, tratamos de orientar a las personas que solicitan la intervención del Ararteko para que puedan plantear sus agravios ante los órganos competentes.

El actual contexto de crisis económica y financiera se ha visto reflejado en el contenido de las consultas que nos plantea la ciudadanía. Preocupa a la ciudadanía que una entidad bancaria incremente o cobre el importe de una comisión por la prestación de un servicio que hasta ese momento se ofrecía de manera gratuita. También produce enfado que se vendan a personas mayores productos financieros que no se adecuan a las características de inversión que demanda una persona de edad avanzada o que no se pueda rescatar un plan de pensiones.

13.PROTECCIÓN DE DATOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El **derecho de acceso a la información** en poder de las administraciones públicas se está ejerciendo cada vez con mayor intensidad, para lo cual las administraciones han de adoptar actitudes garantistas con los derechos de todas las partes,





debiendo ponderar los diferentes derechos en liza y razonar los casos en los que se deniegue el acceso a dicha información.

En materia de **protección de datos**, seguimos detectando una generalizada falta de información, concienciación y evitación de conductas de riesgo.

* * * * *

Para finalizar, quiero agradecer la dedicación apasionada y el compromiso personal de quienes prestan sus servicios en la institución del Ararteko.

Debo felicitar me de la concesión al Ararteko del diploma de compromiso con la gestión avanzada otorgado el pasado año por Euskalit y reconocer también que la incorporación de aplicaciones avanzadas en nuestro sistema informático ha redundado en un aumento de la eficiencia y la productividad del trabajo del Ararteko.

Para poner punto final a mi intervención, no me queda sino agradecerles su atención y recabar una vez más su apoyo a este comisionado parlamentario en el cumplimiento adecuado de las funciones que le han sido estatutaria y legalmente atribuidas.

Muchas gracias.

