



**COMPARECENCIA DEL ARARTEKO  
ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO:  
INFORME ANUAL 2009**

Vitoria-Gasteiz, 17 de junio de 2010

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 2009. En este trámite cumplo gustosamente, como alto comisionado parlamentario, con el deber de presentación ante esta Cámara de las actividades de la institución del Ararteko durante 2009.

Me complace hacerlo, además, con la responsabilidad añadida derivada de haber sido reelegido como ararteko por esta cámara, y, por tanto, con fuerzas y compromisos renovados, como se plasman en los objetivos programáticos del Ararteko para los años 2010-2014 de este segundo mandato que tuve ocasión de presentar hace unos meses.

El pasado 26 de mayo comparecí ante la Comisión de Derechos Humanos y Solicitudes Ciudadanas para dar a conocer este mismo informe. En dicha intervención, respondiendo a un esquema utilizado en ejercicios anteriores, realicé un análisis cuantitativo de las quejas que durante el año 2009 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 la resistencia de determinados organismos administrativos al deber de colaborar con el Ararteko.

Simplemente quisiera reiterar, de entre los aspectos ya expuestos en la comparecencia ante la Comisión, los siguientes aspectos:

- La actividad de la institución del Ararteko en lo relativo a las quejas planteadas ha crecido cuantitativamente alrededor de un 13% en 2009, lo que determina un mayor conocimiento y confianza de la ciudadanía en nuestro trabajo.



- Hemos abordado una notable modificación en la estructura y funcionamiento del Ararteko, que se ha plasmado en la aprobación de un nuevo Reglamento del Ararteko, publicado en el mes de marzo pasado, con el doble fin de modernizar la institución y ganar en eficiencia.
  - Se ha incrementado el número de informes extraordinarios o monográficos para llevar a cabo de manera más eficaz nuestra función de evaluación de las políticas públicas. Asimismo, se han editado numerosas publicaciones, pendientes de años anteriores a la espera de que nos dotáramos de una nueva imagen corporativa más eficaz y de una racionalización y optimización de los soportes de las publicaciones, habiendo disminuido notablemente el uso del papel.
- I. El objetivo principal de la institución del Ararteko es, como es sabido, la defensa de los derechos de las personas, en relación con las actuaciones y las políticas públicas de las administraciones de Euskadi. El art. 32 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se regula la Institución del Ararteko, establece que deberá incluirse en el informe anual que se presenta al Parlamento una valoración de la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma. Realizaré esa valoración reseñando de manera muy sintética algunas cuestiones derivadas de nuestro trabajo relativas a tres derechos sociales que adquieren particular relevancia para la ciudadanía, como son el derecho a la educación, el derecho a la salud y el derecho a la vivienda. Añadiré alguna consideración sobre el derecho a la integridad física y moral en relación con la prevención de la tortura y los malos tratos, y mencionaré seguidamente las cuestiones más llamativas del trabajo del Ararteko que debemos subrayar con respecto a las políticas públicas sectoriales dirigidas a colectivos de personas. Me remito, en cualquier caso, al amplio y denso contenido del informe anual, sobre todo a lo que se expresa en el capítulo noveno de conclusiones, para no alargar en exceso esta intervención.

El Ararteko considera como referente fundamental para valorar la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma del País Vasco la dignidad de la persona, es decir, el respeto a su autodeterminación personal, a su libertad y a la realización y desarrollo de su vida conforme a sus características personales y a su voluntad. Este derecho fundamental se erige en el pilar básico sobre el que descansa el conjunto de los derechos fundamentales. Ahora bien, el derecho a la dignidad, y todos los demás que conforman el sistema de derechos, resultan absoluta e irremediabilmente cercenados si no se respeta y garantiza el derecho a la vida.

Por ello, debemos expresar una vez más una denuncia radical contra la vulneración que de estos derechos fundamentales realiza la organización terrorista ETA. Desgraciadamente, en el año 2009 ETA ha vuelto a realizar



atentados mortales, asesinando a Eduardo Antonio Puelles García, Carlos Sáez de Tejada García y Diego Salva Lezaun. No les oculto, que nada desearía más como persona y como ararteko, que poder comparecer ante este Pleno sin tener que hacer esta dolorosa mención a esta desgarradora realidad que nos estremece en lo más hondo. Aún hoy, debemos solidarizarnos con los familiares y amigos de estas víctimas, acercarnos a su dolor y mantener vivo su recuerdo.

En otro orden de cosas, pero en relación también con el derecho a la vida, debemos constatar con enorme dolor e indignación que la imparable violencia sexista ha producido en 2009 dos nuevas víctimas en Gernika e Irun, donde fueron asesinadas respectivamente Izaskun Jiménez y Yasmin Rodríguez.

Toda violencia de un ser humano contra otro debe ser combatida. En este sentido, debemos hacer hincapié en la necesidad de redoblar esfuerzos en la prevención, en la sensibilización social y en el trabajo en valores de respeto a la dignidad, la libertad y la igualdad del ser humano.

- II. Hay tres cuestiones que quisiera señalar antes de entrar a valorar el estado de los derechos:
- a) Como en años precedentes, la mayor parte de las quejas que hemos recibido y tramitado el pasado año se refieren a posibles vulneraciones de derechos sociales. La situación actual de crisis económica y las medidas de ajuste que se están adoptando en los últimos meses nos obligan a llamar la atención sobre este particular, ante el riesgo más que evidente de que dichas medidas se adopten en detrimento de los derechos de las personas más desfavorecidas, que, al mismo tiempo, suelen ser quienes más dificultades tienen para defender sus derechos y hacerse oír públicamente, lo que incrementa más el riesgo de vulnerabilidad. Esta institución estará vigilante del devenir de los próximos meses y se hará eco de la evolución de los derechos sociales en Euskadi.
  - b) Hemos de seguir llamando la atención sobre el hecho de que el derecho a una buena administración, y más en época de crisis económica, también conlleva la obligación de eficacia y eficiencia en las actuaciones que se dirijan a la ciudadanía; por lo que cada vez más integramos ese derecho como eje transversal de nuestra actividad de control, promovemos la implantación de buenas prácticas y cartas de servicios en las diversas administraciones, así como sistemas de evaluación de las políticas públicas que se implanten.



- c) De forma progresiva, vamos incluyendo entre los derechos de ciudadanía sobre los que opera el control del Ararteko los ligados a las tecnologías de la información –parte de los cuales se derivan de su reconocimiento en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos–, al entender las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos de garantías y efectividad de los derechos sociales, al tiempo que su falta de disponibilidad puede operar como elemento de exclusión social de las personas más desfavorecidas.

\* \* \* \*

El derecho a la educación se configura como uno de los derechos más importantes para la ciudadanía, dada la gran cantidad de unidades familiares con hijos e hijas. Como ya se señaló en el informe del pasado año, la publicación del Decreto 35/2008, de 4 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado, entre otros, en los centros públicos y privados concertados de Educación Infantil, Educación Primaria, junto con el Acuerdo 12/04-2008 del Comité Directivo del Consorcio Haurreskolak, de 24 de abril de 2008, por el que se aprueba la normativa y criterios de admisión de niños y niñas en el Consorcio Haurreskolak, nos permite afirmar que el proceso de admisión de alumnos discurre conforme a unos criterios comunes. Debemos destacar, por tanto, el cumplimiento de nuestra recomendación.

El acierto de esta medida ha permitido que la admisión de alumnado para el curso 2009-2010, tanto en centros públicos y privados concertados como en las escuelas dependientes del consorcio Haurreskolak, se haya realizado de acuerdo con criterios comunes.

En cuanto a los problemas que suscita la escolarización de menores adoptados en lo que respecta a sus verdaderas circunstancias de edad real y madurez, la Administración educativa está tomando medidas adecuadas para dar respuesta a estas situaciones.

Las quejas referidas a la concesión de becas y ayudas ponen de manifiesto, en algunos casos, la tardanza en resolver y, sobre todo, el retraso en el abono de las ayudas concedidas.

Por otra parte, se considera oportuno reseñar la existencia del programa PROA. Este programa de apoyo y refuerzo se desarrolla en institutos que escolarizan un número importante de alumnado de ESO en condiciones de desventaja educativa, asociada al entorno, con dificultades generalizadas en el aprendizaje. Es necesario resolver las dificultades financieras para que este programa sea efectivo.



Los casos de *bullying* o acoso entre iguales se siguen produciendo, desgraciadamente, en el ámbito escolar. Se trata de una problemática muy compleja que, salvo en casos muy graves que han podido derivarse al sistema judicial, debe ser abordada en el propio sistema educativo.

\* \* \* \*

Con respecto al derecho a la salud, hemos de decir que en 2009 se han producido avances significativos respecto a la información personalizada sobre la espera prevista en el proceso asistencial de las personas usuarias. Se plantean, no obstante, algunas situaciones de falta de coordinación entre los distintos servicios sanitarios. Así, son recurrentes las quejas de pacientes que se encuentran a la espera de una intervención quirúrgica y que después de realizar las correspondientes pruebas preoperatorias, éstas han caducado sin que aún hayan confirmado la fecha para su intervención.

También se han presentado quejas sobre el acceso a la historia clínica, por considerar poco garantista su envío mediante correo ordinario.

Algunas personas se quejan de que Osakidetza les ha cambiado de médico, sin tener en cuenta su opinión.

Se siguen recibiendo quejas relacionadas con la denegación de reintegro de gastos por asistencias médicas en centros privados.

El marco para el acceso de la ciudadanía al sistema público de salud viene definido en la carta de servicios, que establece el contenido básico de las prestaciones. Hay veces que, sin embargo, situaciones que deberían tener un tratamiento igual reciben respuestas diferentes. Por ejemplo, no hay criterios homogéneos sobre la realización de implantes cocleares a personas que padecen discapacidad auditiva. En relación con el tratamiento de la infertilidad, se plantean discrepancias con los requisitos de acceso.

En este mismo ámbito de determinación del contenido de la carta de servicios y el modo de realizar las prestaciones se pueden situar las actuaciones realizadas sobre las necesidades terapéuticas de las personas transexuales y la cirugía de asignación de sexo.

Otro motivo recurrente en las quejas es el acceso al tratamiento de ortodoncia por parte de personas que padecen malformaciones congénitas.

\* \* \* \*



Uno de los problemas más importantes de una parte significativa de la ciudadanía vasca es la existencia de una dificultad objetiva para acceder a una vivienda digna. Los poderes públicos vienen impulsando la creación de viviendas protegidas y otras medidas dirigidas a posibilitar el acceso a la vivienda a quienes no puedan adquirir una vivienda en el mercado libre, en especial a aquellos sectores de población cuya necesidad de vivienda sea más acuciante.

En el año 2009 se han producido algunas novedades normativas reseñables.

En el ámbito estatal, la aprobación de la Ley 19/2009, de 23 de noviembre, de Medidas de Fomento y Agilización Procesal del Alquiler y de la Eficiencia Energética de los Edificios, y en el ámbito de la CAPV, el Decreto 61/2009, de 10 de marzo, que modifica el decreto que promueve e impulsa el Programa de Vivienda Vacía.

Por otra parte, en el ámbito local numerosos ayuntamientos vascos han dictado ordenanzas locales reguladoras de la vivienda tasada municipal, lo que ha ocasionado un incremento del parque público de viviendas sometidas a la calificación permanente de viviendas protegidas.

En cuanto a la acreditación de necesidad de vivienda, algunas personas adjudicatarias de viviendas protegidas planteaban la necesidad de cambiar de vivienda por el incremento de los miembros de la unidad convivencial. Estas quejas ponen de manifiesto la deficiente regulación normativa de los llamados "itinerarios dentro del parque de viviendas de protección oficial". La institución del Ararteko recomendó a las administraciones públicas vascas, en su informe extraordinario sobre *Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV* que adoptasen *"las medidas necesarias para que la gestión del parque de viviendas tenga en consideración la estructura cambiante de la unidad familiar"*.

Siguen existiendo problemas por **desperfectos o deficiencias de origen constructivo** en viviendas de protección oficial. Resulta fundamental que las administraciones competentes respondan con prontitud y eficacia a las demandas de reparación de defectos constructivos en viviendas protegidas o sometidas a programas públicos de alquiler, puesto que la materialización del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada está intrínsecamente unida al cumplimiento de unos mínimos de habitabilidad y calidad de estas viviendas.

Muchas de las quejas recibidas tienen que ver con la exclusión de procesos de adjudicación de viviendas de protección pública o con la revocación de adjudicaciones de viviendas previamente aprobadas, por incumplimiento de alguno de los requisitos legalmente establecidos. En este caso, la actuación de la



Administración suele ser correcta y con total apoyo en la normativa reguladora de los procesos de adjudicación de viviendas protegidas.

Preocupa la situación en la que se encuentran, en relación con el acceso a la vivienda, colectivos de especial atención como las personas con discapacidad física o psíquica o las mujeres víctimas de violencia sexista.

\* \* \* \*

El Ararteko debe hacer uso de sus facultades, como lo ha hecho desde siempre, para trabajar en pos de un desiderátum que debería devenir en objetivo para toda democracia avanzada o de gama alta: establecer un sistema de garantías en el campo de la prevención de la tortura y los malos tratos de una solidez tal que no sea posible la realización de esta abominable práctica, ni siquiera en sus modalidades de tipo psicológico.

En la declaración hecha pública el 21 de diciembre de 2004 el Ararteko planteaba las medidas que habrían de adoptarse para actuar de forma más incisiva en esta materia. Hacíamos hincapié, entre otras propuestas, en la necesidad de profundizar en una labor preventiva de supervisión constante de las prácticas policiales, con el fin de establecer los mecanismos que eviten la práctica de malos tratos o torturas por cuerpos policiales o, en su caso, permitan descubrir y sancionar las actuaciones ilícitas.

Como es sabido, entre las medidas para la prevención de la tortura, la institución del Ararteko había recomendado ya anteriormente, en 1999, al Departamento de Interior que estableciera un sistema de control basado en grabaciones realizadas con cámaras situadas en los pasillos en la zona de calabozos, como medida que sirviera para garantizar los derechos de las personas detenidas.

Desde que en 2006 el Departamento de Interior implantó el sistema de videograbación en los centros de detención dependientes de la División de Policía de lo Criminal y lo extendió a las tomas de declaración, esta institución ha realizado visitas a las comisarías para comprobar su funcionamiento.

En estas visitas a comisarías de la Ertzaintza se ha comprobado la efectiva instalación de sistemas de videograbación. Sin embargo, hay que señalar que aún no se han adoptado algunas medidas propuestas por esta institución con un criterio garantista respecto a las grabaciones.



En el informe anual de 2006 se realizaban algunas puntualizaciones sobre la exigencia de un responsable de grabaciones, revisión sistemática del material grabado, plazo de conservación del material obtenido en las grabaciones y creación de un registro de las grabaciones efectuadas al que nos debemos remitir.

Estamos constatando que las dependencias de algunas policías municipales están implantando sistemas de videograbación. Si bien acogemos con satisfacción la extensión de estas medidas preventivas al ámbito municipal, entendemos que deberán adoptar las medidas garantistas que hemos planteado a la Ertzaintza. Estas medidas básicamente son:

- Que la persona responsable de las grabaciones sea independiente respecto a las unidades que llevan a cabo las detenciones y custodia de las personas detenidas.
- Que se garantice la conservación del material grabado durante un plazo equivalente al límite máximo de prescripción de las posibles responsabilidades administrativas o penales.
- Que se lleve un registro en el que quede constancia documentada de las grabaciones realizadas.

España suscribió el Protocolo facultativo sobre la prevención de la tortura y los malos tratos de Naciones Unidas, y su Gobierno ha determinado que el Defensor del Pueblo se constituya en mecanismo nacional de prevención. Más allá de las funciones que el Ararteko pueda asumir al amparo del convenio de colaboración que pueda suscribir con la Defensoría de España, es obvio que la implantación del protocolo citado interpela a todos los organismos que tenemos algún cometido en esta materia, y, en este sentido, el Ararteko va a elaborar en los próximos meses una recomendación general que recogerá propuestas concretas para mejorar el sistema de garantías vigente actualmente.

\* \* \* \*

- III. Subrayaremos seguidamente algunos aspectos que nos parecen importantes respecto a algunos colectivos o sectores de población que el Ararteko tiene identificados como especialmente necesitados de políticas públicas tendentes a garantizar la igualdad plena en el ejercicio de los derechos, la salvaguarda debida de su dignidad o la atención a elementos de vulnerabilidad de tipo estructural o derivados de normas sociales.





## 1. Atención específica a la igualdad e integridad física de las mujeres

Se constata nuevamente en nuestro informe que, pese a la generalización del reconocimiento formal del principio de igualdad por razón de sexo, sigue prevaleciendo una desigualdad material real.

El Ararteko trabaja en esta área desde tres ejes: la erradicación de la violencia sexista, la eliminación de cualquier discriminación por razón de sexo y la consecución de la igualdad real y efectiva en todos los ámbitos sociales.

A la luz de las actuaciones que hemos realizado, se constata la necesidad – y así se los hemos hecho saber a la nueva Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género del Gobierno Vasco – de incrementar la coordinación entre los diferentes agentes que trabajan a favor de la eliminación de la violencia contra las mujeres; de clarificar las prestaciones previstas a favor de las mujeres víctimas; y de ampliar algunas prestaciones a las víctimas de violencia en el ámbito familiar no proveniente del cónyuge o pareja.

En materia de quejas recibidas, la mayor parte de las intervenciones se han producido con relación al acceso a la vivienda protegida –ya que el criterio del Gobierno Vasco está excesivamente ligado a la literalidad de la ley–; o a las fórmulas de acreditación de la condición de víctima de violencia de género, que generan, en ocasiones, constantes vulneraciones al derecho a la intimidad; así como a casos relacionados con problemas de guarda y custodia.

En el ámbito del control que el Ararteko debe realizar sobre las actuaciones de la administración que puedan afectar negativamente a los derechos a la igualdad y no discriminación por razón de sexo, nuevamente hemos de lamentar nuevos episodios discriminatorios en actividades lúdico-festivas, como la de una sociedad gastronómica en Puentelarrá-Lantarón, que no aceptaba mujeres, y cuya Junta Administrativa actuó positivamente a nuestra instancia; o la exclusión de las mujeres de la Cofradía de San Roque en Llodio, donde si bien el Ayuntamiento ha seguido las recomendaciones del Ararteko, la situación de discriminación efectiva aún no ha cesado.

También Osakidetza ha adoptado medidas en sus exámenes de apoyo a las lactantes o mujeres embarazadas.

La igualdad real y efectiva se manifiesta de forma gráfica en la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, derecho que no siempre se respeta y motiva la presentación de quejas ante el Ararteko. Así, el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco ha atendido nuestras recomendaciones en cuanto a la representación equilibrada en la composición de los órganos,



comisiones o grupos de trabajo del Observatorio de Distribución Comercial; o diversas problemáticas referidas al Decreto 118/2007 regulador de las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, respecto del cual el de Empleo y Asuntos Sociales se ha comprometido a igualar las cuantías de las ayudas económicas para la reducción de jornada tanto para hombres como para mujeres, que en su regulación actual favorecen significativamente a aquellos; a modificar los criterios de reparto de la reducción de jornada entre ambos progenitores; a la ampliación de la edad de los menores para recibir ayudas; o a aceptar la posibilidad de contratación de familiar como cuidadora de menores.

Otra tarea importante que el Ararteko lleva a cabo por medio de su área relativa a los derechos de las mujeres es la relativa al cumplimiento de la Ley del Parlamento Vasco 4/2005, para la igualdad de mujeres y hombres, ámbito en el que contamos con la información que nos facilita Emakunde, a quien agradecemos su colaboración.

Así, se ha realizado el seguimiento y control sobre cuestiones diversas: la evaluación de impacto de género en la normativa del Gobierno Vasco; la incorporación a los diferentes departamentos del mismo de técnica o técnico en programas de igualdad; la elaboración aún pendiente de un código ético en la Comisión de Publicidad; o los avances en la promulgación por las administraciones públicas vascas de los planes y programas de igualdad. Debemos decir a este respecto que aún carecen de dicho plan en 152 municipios, si bien los 99 municipios que lo tienen representan el 85% de la población de Euskadi.

En suma, aunque se van produciendo avances, aún queda mucho camino por recorrer a favor de la igualdad real entre mujeres y hombres.

## 2. Las personas mayores

Las personas mayores constituyen un sector de la población cada vez más numeroso que supone el 20% de la población vasca, lo que exige que los poderes públicos den respuesta a esta realidad demográfica y a las necesidades de un colectivo especialmente necesitado de atención y cuya contribución a la sociedad exige el desarrollo de políticas que favorezcan su participación y les otorguen el protagonismo que merecen.

Iniciativas como la creación de un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores en elaboración por el Gobierno Vasco, la creación del Observatorio de Personas Mayores del Territorio Histórico de Bizkaia adscrito al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, o la proposición no de ley aprobada por el Parlamento Vasco, por la que insta al



Gobierno Vasco a realizar un estudio sobre las necesidades y demandas de las personas mayores, constituyen acciones en la dirección correcta.

Durante el año 2009, la actuación del Ararteko se ha centrado en lo siguiente:

- a) La publicación de un estudio de investigación derivado de una beca del Ararteko, sobre los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato; estudio que ofrece criterios para valorar si un trato es o no adecuado, así como herramientas para detección de los malos tratos; e instrumentos para identificar los factores de riesgo.
- b) Análisis del impacto de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que se integrará en el Informe Extraordinario referido a la aplicación de esa Ley que se publicará en los próximos meses.
- c) Seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco a fin de conjugar la Ley anteriormente citada con el despliegue de la Ley de Servicios Sociales.
- d) Seguimiento del desarrollo de la atención sociosanitaria de las personas mayores, derivado del Informe extraordinario sobre el particular publicado por el Ararteko en 2008.
- e) Intervenciones como consecuencia de quejas presentadas con motivo de conflictos generados por huelgas en residencias para personas mayores: Residencia Ariznavarra en Vitoria-Gasteiz; Aldakonea en Donostia; y las residencias municipales de Andoain, Ordizia y Villabona y residencia foral de Eibar.

En todas ellas se han producido conflictos colectivos que han derivado en huelgas entre las personas empleadas por empresas privadas que gestionan dichos centros, solicitando la homologación con las categorías laborales existentes en las administraciones de las que dependen dichos centros. El Ararteko ha mostrado a través de sus resoluciones su preocupación, al incidir sobre personas que se encuentran en una situación de gran vulnerabilidad; y ha insistido en la necesidad de lograr un equilibrio entre los dos derechos en juego y buscar soluciones razonables, sin perder de vista que el sistema debe seguir siendo de responsabilidad pública.

3. En cuanto a la atención específica a la problemática de los menores, hay que remarcar una vez más que las personas menores de edad son sujetos de derechos –y también, obviamente, de obligaciones, que es el complemento necesario de aquéllos-, pero, además, por sus propias características, constituyen un sector de la población especialmente vulnerable, con derechos específicos que deben ser garantizados. De ahí que el Ararteko considere a este grupo como objeto de atención específica y prioritaria.



En 2009, no solo se han cumplido 20 años del Ararteko, sino también del principal instrumento internacional de defensa de las personas menores de edad: la Convención de Derechos de la Infancia, aprobada por la ONU en 1989, que sigue siendo un instrumento de gran valor en el trabajo con y para los niños y niñas.

Desde el Ararteko han sido múltiples las actuaciones relacionadas con este colectivo:

- I. Análisis y seguimiento de la problemática de sectores especialmente vulnerables, destacando entre ellos: los menores en situación de desprotección familiar, a cuyo efecto ha realizado el seguimiento de los servicios municipales de protección a la infancia (a 40 de ellos); los menores extranjeros no acompañados (a los que después me referiré de forma especial); menores infractores (respecto de los cuales se aprecia un incremento de medidas judiciales para menores, especialmente un incremento de medidas de internamiento y una mayor duración de éstas); hijos e hijas de trabajadores temporeros; alumnado con necesidades educativas especiales (aumento de alumnados con discapacidad, necesidades de menores con consumo de tóxicos, entre otros); población infantil o adolescente con problemas de salud mental (un ámbito emergente); situaciones de maltrato o acoso escolar (que han producido 40 casos en 2009) y puntos de encuentro familiar.
- II. Visitas a centros y recursos de acogida destinados a la atención de menores en desamparo o en graves situaciones de riesgo.
- III. Nuevos informes sobre menores. Especialmente importante es el informe sobre transmisión de valores presentado el pasado año, en el que se puede conocer la opinión de los niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 16 años, en relación con determinados valores: aceptación y respeto de la diferencia, igualdad entre mujeres y hombres, rechazo a la violencia, cuidado del medio ambiente, etc.
- IV. Resolución de quejas y actuaciones de oficio, fundamentalmente en materia de educación, protección, justicia juvenil y sanidad.
- V. Colaboración con agentes sociales, asociaciones e instituciones que trabajan en el sector, así como con otras defensorías de menores.
- VI. Difusión de una cultura de derechos de la infancia y la adolescencia. Para ello se han elaborado materiales didácticos sobre la Convención y se han organizado, en el marco de los Cursos de Verano de la UPV, unas jornadas de análisis sobre el sistema de protección de la infancia en Euskadi.
- VII. Toma de postura pública ante determinados problemas y reacciones sociales, como por ejemplo sobre recursos para adolescentes con problemas de conducta.



Dentro del sector de adolescentes en situación de desprotección, los **menores extranjeros no acompañados** constituyen un grupo con características y necesidades específicas, por lo que la atención a la problemática de estos menores ha sido una constante durante el 2009 en diversos sentidos:

- a) La situación de los centros, especialmente el centro Oilur de Deba y los centros Bideberri y Carlos Abaitua en Vitoria-Gasteiz, que ha sido expuesta de forma prolija en las resoluciones que ha dictado el Ararteko.
- b) La situación administrativa de los propios menores, con problemas en la determinación de edad, no asunción de tutela por las administraciones competentes, ausencia de solicitud de autorización de residencia, impugnación de los pasaportes, etc., que ha dado lugar a vulneraciones de sus derechos y a situaciones de desprotección por parte de algunas instituciones que no son admisibles.

En otro orden de cosas, quisiera llamar la atención sobre el incremento de la violencia intrafamiliar y de la proporción de chicas adolescentes que agreden a sus progenitores.

Para finalizar, únicamente quiero señalar, a modo de resumen, las situaciones más problemáticas que vemos en el Ararteko en los últimos años:

- a) La problemática de los menores extranjeros no acompañados antedicha.
- b) Las situaciones de acoso escolar, incluyendo el incremento de los casos de *ciberbullying*.
- c) Las necesidades derivadas de la enfermedad mental infantojuvenil, con una insuficiente respuesta del sistema sanitario a situaciones de deterioro mental, drogadicción y graves problemas de conducta, especialmente en adolescentes.

Para finalizar, deseo recordarles que una de las principales modificaciones en la estructura de la que el Ararteko se vale para desarrollar su función es la creación –con la reforma del Reglamento del Ararteko citada al inicio– de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, en la que se integra toda la actividad e iniciativas sobre estos colectivos, y cuya especificidad requerirá una atención singular en el informe anual referido al presente año.



4. Por otra parte, 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.

La entrada en vigor, en mayo de 2009, de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad ha implicado un cambio sustancial en el tratamiento de la discapacidad, pues se ha pasado a un modelo social y como una manifestación más de la diversidad humana, situando la discapacidad en el ámbito de los derechos humanos. Con ello se ha dotado al Ararteko aún de mayores instrumentos legales en el objetivo de la accesibilidad universal.

Con todo, los avances aún son insuficientes, como ponen de manifiesto las asociaciones del sector que, valorando como positiva la prestación económica prevista en la Ley de Dependencia, critican una interpretación limitativa muy ligada a la asistencia personal para acceso al trabajo y a la educación, pero no para el resto de la vida diaria o actividades de tiempo libre.

Han seguido produciéndose quejas por problemas de acceso a los centros educativos, que esperamos se resuelvan con el Plan Extraordinario de Mejora de Infraestructuras de los Centros de Enseñanza 2011-2012. Igualmente, se han producido problemas de accesibilidad a los transportes públicos –por lo que hemos decidido realizar este año un informe extraordinario sobre accesibilidad en el transporte público en Euskadi, ya en elaboración–. Asimismo, algunos ayuntamientos no han aplicado la exención en el importe de los vehículos de tracción mecánica.

Durante 2009, ante la proliferación de instalación por algunos ayuntamientos de rampas o escaleras mecánicas, nos hemos visto obligados a dictar una recomendación general recordando la necesidad de dar prioridad a la instalación de ascensores, en detrimento de aquellas, por no garantizar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida y ser contrarias al principio de accesibilidad universal.

También nos vemos obligados a poner de relieve las constantes dificultades que encuentran las personas sordas, con discapacidad auditiva o sordociegas, en diferentes ámbitos, especialmente en el sanitario, cuyos responsables nos consta que están analizando las posibilidades de dar respuesta a las mismas; confiando que el próximo año en nuestro análisis podamos constatar avances para resolver dichos obstáculos reales.



5. Las personas de origen extranjero constituyen uno de los grupos susceptibles de una mayor vulneración de sus derechos

En el año 2009 se han aprobado dos leyes que afectan a estas personas: la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España (que modifica la Ley del año 2000) y la Ley Orgánica 12/2009, de 30 de octubre, de Asilo.

Como sabemos, la competencia legislativa es del Estado, pero la realidad de su situación humanitaria y las políticas de inmigración son responsabilidades de las autoridades territoriales. Debemos señalar como una de las principales dificultades de integración de las personas inmigrantes la obtención de la documentación de los permisos de residencia y trabajo, así como de la acreditación de ausencia de recursos económicos en su país de origen para poder beneficiarse de la renta de garantía de ingresos, lo que ha motivado la intervención del Ararteko.

La falta de redes sociales de apoyo, y el incremento de las necesidades económicas ha generado un aumento de las solicitudes económicas, apreciando soluciones contradictorias entre los diversos territorios, así como la creación de asentamientos y construcción de chabolas, sobre todo en Bilbao, que han sido objeto de desalojo, como el ocurrido en Zorrozaurre en una intervención inadecuada y falta de planificación, que motivó la intervención de esta institución. Respecto a ellas, proponemos como sistema de garantías un protocolo de actuación y una planificación previa que regule la intervención no solo policial, sino también social.

Por último, debemos señalar que en algunos casos, ciertas personas de origen extranjero se quejan del trato policial que han recibido, que consideran discriminatorio por su condición de extranjeros.

Otra problemática que afecta de forma relevante a las personas inmigrantes es la de la dificultad idiomática para defender sus derechos y relacionarse con la administración, lo que ha motivado la emisión por nuestra parte de una Recomendación General al Gobierno Vasco para que impulse la creación de una red de intérpretes que presten sus servicios a las administraciones vascas en los casos de desconocimiento de las lenguas oficiales de Euskadi.



6. Las personas pertenecientes al pueblo gitano han sido históricamente un colectivo muy estigmatizado y que ha tenido un menor acceso a los servicios, recursos y oportunidades sociales

Por ello, el Ararteko insiste, a través de sus actuaciones, en que deben cumplirse todos los compromisos asumidos institucionalmente en el II Plan para la promoción integral y participación del Pueblo Gitano en el País Vasco, ya que una buena parte de su población constituye aún uno de los grupos con mayor riesgo de exclusión social; y así hemos debido intervenir por las dificultades que padecen para la inscripción en el padrón y de acceso a una vivienda, siendo un hecho la discriminación de la que son objeto.

La intervención del Ararteko ha posibilitado que algunos ayuntamientos hayan aceptado nuestras recomendaciones y procedido a la inclusión en el padrón de las personas reclamantes.

Igualmente hemos debido intervenir en procesos de rehabilitación de barrios, como el de Sestao o Abanto Zierbena (Barrio de Santa Juliana), ya que dichos procesos son una oportunidad de mejorar las condiciones de los alojamientos de las personas gitanas. Asimismo, seguimos trabajando en la ubicación de una familia gitana en La Arboleda, que generó una fuerte oposición vecinal.

Considero imprescindible que las instituciones aborden seriamente la información y sensibilización de la sociedad sobre el respeto a la cultura de las personas gitanas, y sobre las dificultades que padecen para ejercer sus derechos en situaciones de igualdad.

7. Las personas en situación de exclusión social grave o pobreza

Quiero, en primer lugar, llamar la atención sobre las dificultades que tienen muchas personas en nuestra Comunidad para el ejercicio de derechos y para hacer frente a necesidades básicas como es la vivienda y el alimento. Estas dificultades han existido ya incluso sin contexto de crisis económica. La actual coyuntura de crisis está afectando gravemente a los sectores más débiles, por lo que cobran especial relevancia los programas que ayudan a las personas en situación de vulnerabilidad social.

La constatación de que el número de personas en situación de exclusión grave va en aumento y de que sus circunstancias personales han empeorado ha hecho necesaria una intervención específica con este colectivo, cuyo seguimiento es objeto de una atención preferente por esta institución.





La incertidumbre ante la falta de desarrollo reglamentario de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social ha dado lugar a interpretaciones diferentes entre las tres diputaciones forales, así como el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz a la hora de valorar los requisitos de acceso, lo que ha motivado nuestra intervención; fundamentalmente en casos de no disponer de alojamiento independiente o no estar inscritos en el padrón municipal.

Durante el año 2009, hemos realizado el seguimiento de dos informes extraordinarios relacionados con estas personas: el de las personas sin hogar y el de las condiciones de trabajo del tercer sector de intervención social.

Este año, además, hemos debido intervenir como consecuencia del rechazo vecinal a la ubicación de un recurso destinado a las personas sin hogar, emplazando a las administraciones para que planifiquen y lideren dichas ubicaciones, para evitar la estigmatización del colectivo.

Entre los problemas más importantes que padecen las personas sin hogar está el de la atención sociosanitaria, problemática abordada en nuestro informe sobre esta materia, cuyas recomendaciones siguen vigentes y cuyo cumplimiento continuamos demandando.

Estas personas requieren de una atención integral y continuada para favorecer su inserción social, para lo cual es fundamental que todas las instituciones públicas colaboren en esa incorporación social. De lo contrario, las situaciones de desprotección social grave continuarán aumentando, y sus consecuencias serán cada día más dramáticas no solo para las personas que las padecen, sino para el conjunto de la sociedad.

8. En relación con el colectivo de víctimas de los grupos terroristas, tenemos que referirnos a la publicación y presentación ante este Parlamento del informe extraordinario sobre la *Atención institucional a las víctimas del Terrorismo en Euskadi*, que todos ustedes ya conocen. Dicho informe aporta una fotografía de las actuaciones y políticas públicas de las administraciones e instituciones vascas con respecto al grado de cumplimiento de las disposiciones de la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo, y escruta la terrible realidad que viven las decenas de miles de personas sobre las que pende la amenaza de muerte de ETA. El informe permitirá al Ararteko, como lo hace con todos los informes extraordinarios, hacer un seguimiento periódico de las actuaciones y políticas públicas a las que me he referido. Todas las víctimas de todos los grupos terroristas, destinatarias todas ellas de los derechos de dignidad, reparación moral, justicia, verdad, memoria y participación, habrán de encontrar una respuesta adecuada y justa por parte de nuestras instituciones.



9. Por lo que se refiere a las personas de orientación homosexual -gays y lesbianas- y las de identidad transexual y transgénero, personas necesitadas de políticas públicas para erradicar del pensamiento y de los comportamientos sociales las circunstancias que aún generan desigualdad y actitudes de estigmatización, vejaciones, situaciones de acoso escolar y agresiones, hemos de consignar que el año pasado elaboramos un informe extraordinario sobre las personas transexuales y transgénero, cuya realidad es altamente desconocida, y que poseen unos elevadísimos índices de vulnerabilidad.

En relación con las personas transexuales hemos de decir también que durante el año 2009 hemos atendido quejas referidas a la intervención quirúrgica de reasignación sexual que, finalmente, ha comenzado a realizarse por Osakidetza; así como por la supresión de ayudas por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales para la realización de intervenciones quirúrgicas fuera de la CAPV, o por la falta de intimidad para las personas que aún no han concluido su proceso de reasignación sexual, en las duchas y vestuario de las instalaciones deportivas de Donostia-San Sebastián.

Por lo que respecta a las parejas formadas por personas del mismo sexo, se ha evidenciado en el ámbito de las prácticas administrativas que no se ha producido una normalización plena todavía en los modelos de documentos e impresos, manteniéndose una presunción de heterosexualidad en los progenitores en ámbitos que afectan a la educación, sanidad y justicia, no disponiéndose de impresos para parejas homosexuales. Resulta llamativa a este respecto la ausencia de formularios o prácticas asentadas en el Registro Civil para contraer matrimonio entre personas del mismo sexo.

Nos preocupa, por último, que las conclusiones del Foro de reflexión y participación ciudadana que hicimos en 2008 sobre la realidad de los adolescentes homosexuales y transexuales siguen teniendo plena actualidad, lo cual obliga a los poderes públicos a intervenir de manera más eficaz para garantizar la libertad, la igualdad y la seguridad de estos menores de edad.

10. Preocupan también a esta institución los derechos de las personas privadas de libertad y de las personas detenidas

La privación de libertad provoca desocialización, y aunque el mandato constitucional establece que las penas de privación de libertad vayan dirigidas hacia la reinserción social, es una realidad que las personas que la sufren tienen dificultades para acceder a la red normalizada de servicios sanitarios, educativos, de bienestar social y promoción laboral.



Aun cuando nuestra intervención es limitada en este ámbito, al no estar transferida la gestión de los centros penitenciarios a Euskadi, consideramos necesario trabajar a favor de los derechos de estas personas, así como reclamar el máximo de implicación de las administraciones vascas, a través de los servicios que gestionan, en aspectos relativos a la salud física y mental, toxicomanías, educación, empleo, así como respecto del desarrollo de toda la potencialidad de los trabajos en beneficio de la comunidad.

El Ararteko, que mantiene constante relación con las entidades de iniciativa social que trabajan en la reinserción de las personas presas, viene realizando gestiones directas por motivos humanitarios en aspectos que tienen que ver con traslados y sanciones cuando afectan a procesos de reinserción o de desarraigo familiar.

Asimismo, hemos intervenido ante la Administración penitenciaria en relación con nuevos criterios de registros y cacheos en el caso de condenados por delitos concretos, argumentando el debido respeto a los derechos fundamentales a la dignidad y a la integridad física y moral, no sólo de las personas presas, sino también de sus familiares y personas amigas.

11. Las personas con afección crónica a la salud constituyen un colectivo que, en principio, demanda mayoritariamente una atención basada en tratamientos o cuidados distintos de los curativos propiamente dichos

Uno de los problemas con los que se encuentran las personas con **enfermedades crónicas** es su rehabilitación, ya que los pacientes que las padecen consideran que el nivel ofrecido por el sistema público es insuficiente. Demandan una perspectiva sociosanitaria que garantice su calidad de vida, mediante el fomento de su autonomía y cuidado.

Desde el Ararteko, se ha trabajado en 2009 en la promoción de los derechos de estas personas, mediante el seguimiento del desarrollo de la atención sociosanitaria de las personas con enfermedad crónica; en el seguimiento de la situación de la red de Salud Mental de Osakidetza; y en la elaboración de un Informe Extraordinario sobre la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que verá la luz en los próximos meses.

Al mismo tiempo, hemos atendido quejas referidas a la rehabilitación de personas con enfermedades neurológicas, en demanda de un tratamiento de mayor intensidad y especialización que el actual, que Osakidetza entiende no puede ser sufragado por el sistema público.



También hemos analizado la propuesta sobre la estrategia en salud mental en la CAPV emitida en 2009 por el Consejo Asesor de Salud Mental de Euskadi, para los próximos años.

\* \* \* \*

Me hubiera gustado poder abordar muchas otras cuestiones que consideramos de interés y que encontrarán en el informe.

Ya les he señalado que este informe permite otras lecturas y se podría haber puesto el acento en otros aspectos igualmente importantes. Que no se hayan expuesto aquí no significa en absoluto una menor consideración, sino una limitación en el tiempo de esta exposición que debo respetar.

Quiero agradecer la dedicación de todas las personas que trabajan en la institución del Ararteko, sin las cuales no hubiera sido posible realizar todas las actividades aquí reflejadas.

Para acabar, no me queda sino agradecerles su atención y recabar una vez más su apoyo a este comisionado parlamentario en el cumplimiento de las funciones estatutaria y legalmente atribuidas.

Muchas gracias.