



**Resolución del Ararteko, de 1 de octubre de 2010, por la que se concluye la intervención con relación a la supresión del programa Heldu de atención jurídico social a personas extranjeras**

### Antecedentes

1. El Ararteko inició una intervención de oficio por la supresión del programa Heldu de atención jurídico social a las personas extranjeras, en la que nos dirigimos al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco. Posteriormente, diversos colectivos nos han trasladado su preocupación y hemos recibido quejas de personas que eran atendidas en Heldu y valoraban que su supresión les dejaba en situación de desamparo.

En la solicitud de información trasladamos al Gobierno Vasco algunas consideraciones con carácter previo relativas a la importancia de las funciones que Heldu desarrollaba, a la situación de vulnerabilidad del colectivo que atiende y a su papel en el apoyo a las administraciones públicas en los procesos de inserción e inclusión social. También con relación a las consecuencias que implicaba la inminencia de la supresión del programa, consideraciones que para no ser repetitivos, más adelante desarrollamos.

Así mismo, solicitamos información sobre las siguientes cuestiones:

- a) *"Motivos por los que se ha decidido la supresión del servicio Heldu.*
- b) *Documentación relativa al procedimiento administrativo conducente a la supresión de dicho servicio y a la rescisión o no renovación del contrato con la empresa que lo gestionaba.*
- c) *Actuaciones relativas a la comunicación a las distintas administraciones públicas (ayuntamientos que han suscrito el protocolo de actuación, Diputación Foral de Álava, etc.) de que se va a suprimir el servicio.*
- d) *Actuaciones previstas relativas a la continuidad de la tramitación y el seguimiento de los expedientes de las personas adultas y menores extranjeros que han tenido la orientación del servicio Heldu.*
- e) *Los planes que se tienen para que los servicios y las funciones que realizaba Heldu se sigan prestando en el futuro".*





2. El Ararteko mantuvo una reunión, en la que el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales le trasladó de manera oral y, posteriormente, por escrito, las razones por las que se había tomado la decisión. El Departamento ha respondido que “continúa asumiendo sus responsabilidades en la labor de atención jurídica a extranjeros en situación administrativa irregular, que se venía realizando desde el servicio Heldu, aunque se transforma el modelo y la manera de abordarla”.

Además, explican los motivos por los que no se ha procedido a la renovación del contrato de servicios con la empresa Estudios y Proyectos Jurídicos SL.

En cuanto al modelo de trabajo que proponen y que han diseñado dicen que: *“garantiza la atención a las personas, que es lo fundamental, y lo hace además de una manera más eficaz. En primer lugar, porque fortalece los servicios públicos normalizados, que deben atender a toda la población sin discriminación y en su circunstancia concreta. En segundo lugar, porque fortalece el rol de articulación y monitorización del sistema por parte de la Dirección de Inmigración, conservando dentro de los dispositivos del Departamento el conocimiento especializado necesario para trabajar por la integración de las personas inmigrantes. En tercer lugar, porque pone un valor de complementariedad entre el trabajo de los servicios públicos y la fundamental labor del tercer sector en el acompañamiento a las personas.”*

Las claves del nuevo modelo, según su respuesta, son las siguientes:

1. Fortalecimiento de la respuesta normalizada de los servicios públicos que competen al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, servicios de empleo y servicios sociales, que *“atiendan a todas las personas en toda su diversidad y sin ninguna discriminación”*. El servicio vasco de empleo, Lanbide, *“está siendo diseñado bajo la premisa de la atención universal, incluidas las personas en situación irregular. Siendo la carencia de autorización de trabajo la dificultad principal para la empleabilidad de dichas personas, Lanbide desea dotarse de herramientas para gestionar este aspecto en los itinerarios de inclusión laboral.”* Hacen referencia al papel de los servicios de orientación jurídica del Departamento de Justicia y a los servicios de atención a la ciudadanía de las Subdelegaciones del Gobierno central, e insisten en la idea de normalización y universalización de los servicios, *“puesto que nuestra legislación y catálogo de servicios sociales no contempla la existencia de un servicio de responsabilidad público*



*específico para personas en situación administrativa irregular, ni existe una declaración que habilite para la acción directa del Gobierno en este ámbito."*

2. Fortalecimiento del servicio de integración y convivencia intercultural Biltzen con la creación de un equipo jurídico, cuya misión es la de asesoría, formación y consulta. Este servicio tiene como misión general formar, acompañar y asesorar a las entidades y servicios públicos para que en estos se gestione y acomode adecuadamente la diversidad cultural, y se garantice la igualdad de trato: *"(...) los abogados ubicados en dicho servicio Biltzen asesorarán, formarán y atenderán las consultas de los profesionales que acompañan a las personas usuarias de los servicios públicos. En colaboración con los ayuntamientos, se ofrecerán espacios y materiales de formación y asesoría. Existirá un teléfono gratuito de atención para que los y las profesionales puedan orientar mejor a todas las personas."*

Consideran que este modelo es más adecuado porque encaja mejor con la naturaleza transversal de la política de integración de las personas inmigrantes: *"(...) este tipo de políticas no se basa en la prestación directa del servicio al usuario final sino que se dota de las herramientas y capacidades para apoyar a los diferentes servicios públicos, a través de la formación, la asesoría, la información, la sensibilización y la vigilancia"*.

3. Fortalecimiento de la red de entidades sociales que acompañan a las personas inmigrantes en situación irregular de manera integral, incluida la asesoría jurídica. Plantean que este fortalecimiento tiene ventajas: *"por un lado, el acompañamiento a la persona es integral, incluyendo la dimensión jurídico-administrativa, y en segundo lugar, en él se prima la proximidad a través de una red descentralizada y más ligada al territorio"*. A estas ventajas hay que añadir que las entidades del tercer sector aportan a esta labor un valor añadido, no en términos económicos, sino de conocimiento, de saber hacer, de valores y trayectoria en el apoyo a personas que sufren vulnerabilidad social.

4. Fortalecimiento de las funciones de interlocución y coordinación por parte del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales con la Delegación y Subdelegación del Gobierno central.

En cuanto al proceso de transición plantean que tiene como objetivo: *"que ninguna persona usuaria se vea afectada en este periodo de cambio, garantizando la atención en tanto se van asentado los nuevos mecanismos"*





*previstos*". Prevén que la transición puede tener una duración aproximada de tres meses.

Este operativo transitorio comprende varias acciones, que por su interés transcribimos literalmente:

*"• En primer lugar, estamos gestionando toda la información recibida sobre casos abiertos, ordenándolos en función de la urgencia de plazos y del tipo de casos, y conectando con las personas usuarias.*

*• En segundo lugar, hemos abierto un teléfono gratuito de atención y una dirección de correo electrónico, destinados a las personas usuarias y también a las profesionales de los servicios, en el que ya se está asesorando sobre los casos (teléfono 900840126, inmigratioa-asesoria@ej-gv.es).*

*• En tercer lugar, aquellos casos más urgentes se están tramitando desde el propio departamento, a través de la atención presencial en los casos que así lo requieran, atención que será prestada bajo concertación de cita, en Vitoria (Lakua), Bilbao (Henao) y Donostia (Larramendi). La urgencia del caso la determina el vencimiento de plazos y la situación de vulnerabilidad en que queda una persona en caso de no atenderse el trámite.*

*• En cuarto lugar, se ha comunicado el nuevo operativo a todos los servicios sociales municipales, Eudel, técnicos de inmigración, entidades sociales, etc."*

A la vista de todo ello, tras analizar las consideraciones e información facilitadas, hemos estimado oportuno remitirle las siguientes

### Consideraciones

1. El programa Heldu se puso en marcha en el año 2002 e, inicialmente, se prestó mediante convenio con los colegios de abogados. Posteriormente, se ha prestado mediante contratación administrativa.



Esta prestación estaba prevista en el I Plan (2003-2005) y en el II Plan Vasco de Inmigración (2007-2009). En el último se preveían medidas en el área de Garantías Jurídicas del Plan para *“el pleno aseguramiento de los derechos civiles de las personas extranjeras”* y se señalaba expresamente que: *“A través de la intervención en esta área se intentan paliar las consecuencias que la normativa estatal de extranjería provoca en la situación jurídica de las personas no nacionales y en sus derechos más fundamentales.”*

Así mismo, en el área de organización institucional se mencionaba a Heldu como una referencia para la intervención en materia de inmigración y se preveía su consolidación como servicio de atención jurídico social a personas inmigrantes en la Comunidad Autónoma del País Vasco. La derivación a Heldu se hacía desde los servicios sociales de base. *“Este servicio tiene como finalidad colaborar con los servicios sociales de base para que puedan atender con mayores garantías a las personas ciudadanas inmigrantes extranjeras que en razón de su situación de falta de autorización administrativa para residir en España, sufren grave riesgo de exclusión social o padecen una clara vulnerabilidad social. El servicio ha venido consolidando el marco de relación con las administraciones locales y sus funciones de información, asesoramiento, acompañamiento y tramitación de forma gratuita sobre solicitudes de permisos de residencia, o residencia y trabajo, de personas inmigrantes extranjeras que han sido derivadas por los servicios sociales. Asimismo, asesora a las/los profesionales de los servicios sociales de base de cómo actúa la LOex sobre la Legislación General”* (II Plan Vasco de Inmigración I Parte Descriptiva, 4-“Incorporación de la inmigración a la dinámica institucional social”, pág. 33)

Los servicios sociales de base se regulan en el art. 22 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (Ley 12/2008). Son los servicios que posibilitan el acceso de las usuarias y usuarios al conjunto del Sistema de Servicios Sociales y atienden las necesidades, entre otras, de inclusión social, las situaciones de urgencia o desprotección social, con particular incidencia en la prevención de las situaciones de riesgo, art. 27. Entre las funciones que realizan está la de ser servicio de información, valoración diagnóstico y orientación de las personas que se encuentran en la Comunidad Autónoma del País Vasco, art. 22. (En la anterior Ley de Servicios Sociales, Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales, el servicio social de base también se dirigía a toda la población y entre sus funciones estaba el ser centros de información, valoración y orientación, art. 7)



El acceso a Heldu se hacía desde los servicios sociales de base y desde otros servicios como son, servicios de atención a la infancia y adolescencia en situación de desprotección, servicio de atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo o desde el servicio de justicia juvenil.

La supresión del programa implica, por tanto, un cambio en la política de inmigración del Gobierno vasco que se había mantenido en los dos planes vascos de inmigración hasta el momento aprobados: *“Por otro lado, a pesar de la inexistencia hasta el momento de una planificación específica en materia de derechos del colectivo extranjero, la actuación pública vasca parte de la importante base de disponer, desde hace varios años, de una política activa de lucha contra la pobreza y la exclusión social. Desde el punto de vista normativo, esta política se encuentra adecuadamente planificada y dotada de recursos importantes, habiendo quedado condensada en la Ley 5/1996, de Servicios Sociales, la Ley 12/1998, contra la Exclusión Social, y la Ley 10/2000, de Carta de Derechos Sociales. Dicha política de lucha contra la exclusión se fundamenta en la finalidad de conseguir la integración de todas las personas a partir del reconocimiento y garantía de su dignidad humana y sirve, en consecuencia, de base normativa y política para la elaboración del presente Plan”.* (II Plan vasco de inmigración, II Marco Normativo, 5- “Las competencias de la comunidad autónoma de Euskadi”, pág. 65).

2. La situación administrativa en la que se encuentra una persona extranjera afecta a la titularidad y ejercicio de derechos. La obtención de la autorización administrativa de residencia y trabajo favorece la igualdad de las personas. Estas personas se encuentran en situación de vulnerabilidad por la falta de conocimiento del entramado legal e institucional. Por ello, la atención y orientación jurídica que permita a la persona extranjera obtener la autorización administrativa es muy importante en el proceso de integración de las personas extranjeras y para el ejercicio de los derechos, así como para su participación social y económica, en igualdad. El Ararteko ha mantenido una relación estrecha con dicho servicio, cuyo trabajo hemos valorado positivamente y nos ha resultado útil para el ejercicio de las funciones que tenemos encomendadas.

Existe un porcentaje importante de personas extranjeras en situación irregular que mantienen la residencia en el Estado durante años. A pesar de las previsiones de la normativa que regula la entrada y residencia de las personas extranjeras y sus derechos y deberes, muchas personas en situación administrativa irregular viven en nuestro territorio. También es una realidad que muchas de estas personas que iniciaron su proceso migratorio de manera



irregular acceden, posteriormente, a una situación regular obteniendo la autorización de residencia y accediendo a una situación normalizada en cuanto al trabajo o la vivienda; y que formen una familia o que reagrupan a la misma...

Las políticas sociales tienen en cuenta esta realidad pertinaz por lo que un principio de vital importancia es la prevención y la atención al conjunto de la población, sin ningún tipo de distinción, con independencia de su situación administrativa.

Es importante recordar que la Ley 12/2008 no ha implicado una disminución de los servicios y prestaciones que se prestaban en la anterior normativa sobre Servicios Sociales, en concreto, en el sistema que estableció la Ley 5/1996, de 18 de octubre de Servicios Sociales. La nueva Ley plantea como elemento central el derecho subjetivo a los servicios sociales y con él la construcción de un sistema vasco de servicios sociales de responsabilidad pública. La Ley no menciona todos los servicios y prestaciones sino que su función es crear un marco que permita el desarrollo y la consolidación de una red articulada de prestaciones y servicios *"orientada a responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos presentes y futuros asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos"* (Exposición de Motivos de la Ley).

Este Sistema tiene como finalidad el bienestar social del conjunto de la población y tiene entre sus objetivos, prevenir y atender situaciones de desprotección y exclusión, y promover la integración social:

art. 6 Ley 12/2008. Finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales: *"La finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población, siendo sus objetivos esenciales los siguientes:*

- a) Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.*
- b) Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.*
- c) Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.*
- d) Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia".*





3. La nueva Ley de Servicios Sociales, Ley 12/2008, identifica en el catálogo de prestaciones y servicios las prestaciones económicas y los servicios cuya provisión deberán garantizar las administraciones públicas vascas competentes. También define los tipos de prestaciones, que se orientarán siempre al logro de los objetivos esenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales, definidos en el mencionado art. 6.

El art. 15 de la misma dice: *"Se considerarán prestaciones técnicas las actividades realizadas por equipos profesionales orientadas al logro de uno o varios objetivos esenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales definidos en el art. 6 de acuerdo con las necesidades de las personas, familias y grupos"*. En el apartado 2 señala que las prestaciones técnicas propias del Sistema Vasco de Servicios Sociales serán, al menos, las que enumera e incluye la atención socio jurídica. En el mismo artículo, apartado 3, prevé que el acceso a las prestaciones técnicas se producirá a través de los servicios incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios que, con carácter general, integrarán más de una prestación.

La atención jurídica a personas extranjeras que ofrecía Heldu está orientada al logro de alguno de los objetivos esenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales, definidos en el mencionado art. 6. Es una prestación técnica a la que se accedía desde los servicios sociales de base en la gran mayoría de los casos, como anteriormente hemos dicho, aunque también desde los servicios de atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico, desde los servicios de atención a menores en situación de desprotección o desde el servicio de justicia juvenil, todos ellos servicios del actual Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La Ley 12/2008 define el catálogo de prestaciones y servicios, y prevé la posterior regulación de una cartera de prestaciones y servicios, y la aprobación de un plan estratégico de servicios sociales que incluya el mapa de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. La futura cartera de prestaciones y servicios establecerá los requisitos específicos de acceso a los mismos. A la fecha de la presente resolución aún no se ha aprobado la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Esta Ley no excluye a las personas extranjeras del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales pero si prevé que se deben reunir determinados requisitos para acceder a algunos servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el caso de los servicios de información valoración diagnóstico y orientación, así como el



acompañamiento social, y aquellos servicios y prestaciones que sean definidos como de urgencia social en la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, la Ley prevé que podrán tener acceso las personas que se encuentren en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En definitiva, la nueva Ley de Servicios Sociales ha implicado un avance en la conformación del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en el derecho de las personas al acceso al mismo.

Este Sistema no ha dejado fuera a la prestación de atención jurídica a las personas extranjeras. En primer lugar porque, entre sus objetivos, está la prevención y atención a las situaciones de exclusión social, y las personas extranjeras en situación administrativa irregular se encuentran en situación de riesgo de exclusión social. En segundo lugar, porque la atención jurídica a las personas extranjeras es una prestación técnica a la que se accede a través de los servicios previstos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en tercer lugar, porque esta Ley prevé que las personas que se encuentran en la Comunidad Autónoma del País Vasco tienen acceso a los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, y de hecho las personas extranjeras están accediendo con normalidad a estos servicios.

4. Según datos del Observatorio vasco de la inmigración (panorámica de la inmigración, junio de 2010) el volumen de la población extranjera empadronada en la CAPV ha aumentado en el último año un 4,8%, siendo el peso total, a principios de 2010, de un 6,4% (el peso en España es de un 12,1%).

Las principales personas destinatarias del servicio eran personas inmigrantes extranjeras sin autorización de residencia que viven en alguno de nuestros municipios. También menores en situación de desamparo, los y las jóvenes de entre 18 y 23 ex tutelados o que tengan algún tipo de medida y estén bajo la supervisión reeducativa de justicia juvenil del Gobierno Vasco; las mujeres inmigrantes extranjeras víctimas de maltrato y su unidad familiar..., colectivos muy vulnerables y que están siendo atendidos por diversos servicios públicos (servicios sociales de base, servicios de protección de menores, servicio de justicia juvenil, servicio de atención a la víctima de violencia de género...).

Los distintos servicios que atienden al conjunto de la población cuando atendían a las personas extranjeras podían solicitar la orientación y atención jurídica en esta materia, esto es, orientación sobre el régimen legal que afecta a





la situación administrativa de las personas extranjeras usuarias de sus servicios, e información de los trámites que tienen que realizar para obtener la autorización administrativa necesaria. La necesidad de disponer de una autorización de trabajo y de residencia es común al conjunto de personas extranjeras. Se trata de una necesidad específica que solo tiene la población extranjera, mientras que otras necesidades, como es la prevención de situaciones de exclusión social, o la atención a situaciones de desprotección infantil..., son necesidades que también tiene la población autóctona.

Al ser una necesidad específica que tiene efectos en la titularidad y ejercicio de derechos se justifica la puesta en marcha de una prestación técnica que atienda únicamente a la población extranjera.

Si esta prestación debe estar incardinada (por motivos económicos o de eficacia y eficiencia) en los servicios sociales de atención primaria o en los de atención secundaria, así como en cada asociación u entidad privada que atiende a la población en situación de vulnerabilidad social, además de en el servicio de integración y convivencia intercultural Biltzen, son cuestiones que pertenecen al ámbito discrecional de decisión de la administración competente, ámbito que, salvo lo relativo al control de los elementos reglados que pudieran existir, queda al margen de las posibilidades de intervención de esta institución. Ahora bien, en tanto en cuanto nos corresponde velar por la salvaguarda debida de los derechos de las personas, prestando particular atención a las personas y colectivos más vulnerables y desprotegidos, debemos subrayar con especial énfasis la necesidad de que en el nuevo paradigma que plantea el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco el servicio que ofrecía Heldu se siga prestando sin merma de su eficacia y calidad.

En este sentido, es importante tener en cuenta el avance que supuso Heldu, que se constituyó en un referente único en el Sistema Vasco de Servicios Sociales para prestar atención jurídica especializada a la población extranjera en situación de gran vulnerabilidad que acude a los servicios públicos y ello fue valorado en su día por el Ararteko de manera muy positiva porque ofrecía una garantía eficaz a la debida protección de derechos de las personas extranjeras, por las siguientes razones:

- Era una referencia para los distintos servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y para otros agentes públicos que podían derivar la atención jurídica a unos profesionales con garantías, por ser un programa del Gobierno vasco.



- La existencia de un programa estable y sólido era una confianza para las personas cuyos procesos de documentación se prolongaban en el tiempo.

- La atención profesionalizada dota de rigor a la atención jurídica en esta materia. Conviene tener presente los numerosos cambios de la normativa que regula la residencia de las personas extranjeras (desde el año 2000 ha habido cuatro reformas de la Ley orgánica de derechos y deberes de los extranjeros en España y su integración social), así como diferentes recursos de inconstitucional que han dado lugar a varios pronunciamientos del Tribunal Constitucional). Además, la necesidad de conocer la práctica diaria de las distintas administraciones e instituciones que intervienen (resoluciones de las delegaciones de gobierno, de las embajadas y consulados, la jurisprudencia de los Tribunales etc.) exige un conocimiento profundo y continuo de la normativa y de las resoluciones y decisiones de las distintas instancias que intervienen.

- Su ubicación, con tres oficinas en cada territorio histórico, facilitaba su localización y accesibilidad. Además, entre su personal contaban con personas extranjeras, lo que facilitaba la comunicación e interpretación con algunos usuarios/as.

5. Las razones por las que no se ha prorrogado la contratación, según información facilitada por el Gobierno Vasco, se pueden resumir en dos.

Una primera estaba motivada en la manera en que se había adjudicado el servicio. El Gobierno vasco nos ha explicado los motivos aunque no ha entregado copia de la documentación solicitada (apartado b) de la petición del Ararteko de información antes mencionada), por lo que no hemos podido contrastar con documentación la información remitida. Con relación a este motivo, es importante recordar que se trata de una contratación realizada por el Gobierno vasco, por lo que conocía las fechas en las que se vencía el contrato, lo que hubiera permitido avisar con antelación de la supresión del servicio a las distintas partes y agentes interesados y dar los pasos previos para la puesta en marcha del nuevo modelo.

La segunda razón aducida es que se ha decidido que haya un cambio de modelo. El Departamento de Empleo y Asuntos Sociales ha respondido al Ararteko que *"continúa asumiendo sus responsabilidades en la labor de atención jurídica a extranjeros en situación administrativa irregular, que se*





*venía realizando desde el servicio Heldu, aunque se transforma el modelo y la manera de abordarlo”.*

De ello se deduce que hay una voluntad clara de que la atención a las personas extranjeras no pase a una situación peor. Así las cosas, debemos expresar que el Ararteko tiene entre sus funciones la defensa de los derechos de las personas y que, en consecuencia, debemos estar vigilantes para que la referida voluntad se plasme en actuaciones administrativas que permitan, en el nuevo modelo, el mantenimiento del nivel de garantía y protección de derechos de las personas extranjeras que se daba en la situación anterior. Si bien no tenemos en el momento presente elementos de juicio suficientes para efectuar una valoración, no podemos obviar que nos preocupan las quejas recibidas recientemente, como la que concierne a las carencias que presenta la medida transitoria de atención telefónica.

A la vista del objeto de la reclamación, de la información analizada y de las consideraciones expuestas en los apartados anteriores, le trasladamos las siguientes

### **Conclusiones**

- 1 El Gobierno Vasco es el competente en diseñar la estrategia más adecuada para lograr la integración e inclusión social de las personas extranjeras que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 2 La supresión de la prestación de atención jurídica a personas extranjeras conocida como programa Heldu, sin haber puesto en marcha el nuevo modelo, ha provocado una situación de incertidumbre a las personas usuarias y a los agentes sociales y públicos que atienden a la población inmigrante, que no es positiva. Con el objeto de evitar que se resienta el nivel de atención es necesario reforzar todas las medidas puestas en marcha con carácter transitorio.
- 3 El programa Heldu ofrecía atención jurídica a las personas usuarias de los servicios públicos que forman parte del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Esta prestación debe mantenerse en el nuevo modelo que se está gestando porque está orientada al logro de los objetivos esenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales y a la atención de personas con un muy elevado nivel de vulnerabilidad y desprotección.

