



**Objetivos programáticos del Ararteko para el período 2010-2014**







**Objetivos programáticos del Ararteko para el período 2010-2014**





La renovación del mandato por parte del Parlamento Vasco de la persona que ocupa la titularidad de la institución u oficina del Ararteko, así como también de quien ejerce el cargo de adjunta al ararteko, ofrece la oportunidad de fijar para el período 2010-2014 unos objetivos programáticos o estratégicos del Ararteko con un doble objetivo: por una parte, darle un fuerte impulso de modernización a la institución; y, por otra, incrementar al máximo la calidad del servicio público que presta el Ararteko, para que el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas sea óptimo.

El Ararteko cuenta con una sólida -y mantenida en el tiempo- opinión favorable de la ciudadanía, de las organizaciones sociales y de las instituciones sobre su quehacer diario en el control de las actuaciones y de las políticas públicas de las administraciones públicas vascas y en la salvaguarda de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi en relación con dichas actuaciones y políticas, que se identifica de manera especial con la defensa de los colectivos más vulnerables.

Uno de los sectores de la población con un nivel más alto de vulnerabilidad lo constituyen los niños, niñas y adolescentes, y particularmente aquellos que tienen necesidad de atención o de protección. En el ámbito de los derechos de las personas menores de edad, el Ararteko ha venido desempeñando una acción integral y proactiva, así como de liderazgo en la promoción de las políticas públicas en ese ámbito. La desaparición de la Defensoría de la Infancia en el ámbito gubernamental ha determinado la decisión de convertir la antigua Área del Menor del Ararteko en una Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con el objetivo de reforzar el trabajo que ya se estaba haciendo en este ámbito y de dotarle de una mayor proyección.

Asimismo, la progresiva búsqueda de la excelencia que organizaciones, instituciones y empresas han asumido como uno de sus ejes estratégicos no podía dejar al margen la actividad del



Ararteko. Tampoco cabe olvidar que la recesión económica obliga a todas las instituciones a articular sus actuaciones desde una perspectiva de máxima eficiencia. Por ello, se ha determinado orientar la forma en la que el Ararteko trabaja sus procesos y se relaciona con la ciudadanía, en esa búsqueda de la mejora continua y de optimización de sus recursos humanos y materiales; al tiempo que se favorezca un mayor conocimiento de sus funciones en el plano ciudadano.

La trayectoria del trabajo desarrollado por el Ararteko en sus veinte años de funcionamiento ha sedimentado una práctica en el ejercicio de sus competencias que, además del control de legalidad de las actuaciones sometidas a su escrutinio, ha puesto el énfasis en tres elementos que se erigen en otros tantos instrumentos de trabajo del Ararteko que en los próximos años se pretende reforzar y potenciar.

Nos referimos, en primer lugar, al papel de mediador que ejerce el Ararteko entre la sociedad civil -fundamentalmente por medio de las organizaciones sociales- y las administraciones públicas para canalizar las demandas y propuestas que se generan en el tejido asociativo vasco.

Asimismo, trascendiendo el simple control de legalidad de las actuaciones de la Administración, se considera primordial sugerir a aquella que actúe conforme a los principios y reglas de la buena administración, lo que, además de ser una exigencia justa, contribuye a resolver material o socialmente problemas que exceden al simple control legal.

La profundización en los requerimientos de una sociedad auténticamente democrática obliga a todos los poderes públicos a favorecer la participación ciudadana; su demanda se erige, en consecuencia, en un objetivo importante para el Ararteko.



Partiendo de los principios y premisas antedichos, el Ararteko fija los siguientes objetivos programáticos o estratégicos ante la ciudadanía, las instituciones y administraciones públicas y las organizaciones sociales, como guía de sus actuaciones para el período comprendido entre 2010 y 2014:

- 1 Establecimiento** de una nueva organización y de una nueva estructura o mapa de áreas del Ararteko, para una plena optimización de sus recursos humanos y una mejora continua de sus servicios.
- 2 Constitución** de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, para sistematizar y proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- 3 Modernización** continua de los recursos, actuaciones y herramientas de trabajo del Ararteko para conseguir la excelencia en la calidad de sus servicios.
- 4 Realización** de actuaciones de promoción de los derechos humanos y de los valores de respeto a los mismos.
- 5 Fijación** de marcos estables para una relación y colaboración fluidas y activas con las organizaciones sociales, potenciación de la participación de la ciudadanía y reforzamiento de las relaciones con instituciones análogas.



## **Establecimiento de una nueva organización y de una nueva estructura o mapa de áreas del Ararteko para una plena optimización de sus recursos humanos y una mejora continua de sus servicios**

A partir de la experiencia contrastada de los veinte años de andadura del Ararteko, y con el objetivo de racionalizar de la mejor manera posible la estructura de la institución, propiciar una actuación integral utilizando todas las herramientas de trabajo y proyectar mejor el trabajo al exterior, se ha decidido acometer una amplia reforma de la organización y de la estructura de áreas de trabajo del Ararteko. Con ello se pretende optimizar los recursos humanos de la Defensoría del Pueblo de Euskadi y una mejora continua del trabajo que, en diferentes órdenes, se lleva a cabo en la institución, lo que redundará en una respuesta más efectiva a las peticiones de la ciudadanía.

Por lo que se refiere a la organización, se constituyen tres direcciones generales, sobre las que recaerá la responsabilidad de coordinación e impulso del trabajo del Ararteko, así como la relativa a la organización y funcionamiento: la Secretaría General, la Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización y la Dirección de Gestión Presupuestaria y Económica y de Administración. Por otra



parte, se constituye la Dirección de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia. Asimismo, para el eficaz cumplimiento de las tareas del titular del Ararteko se consolidarán la Dirección de Gabinete y la Dirección de Comunicación. Las funciones de estas direcciones se detallarán en un nuevo Reglamento del Ararteko, que ha sido aprobado ya por el titular de la institución y se publicará próximamente.

La Junta de Coordinación del Ararteko experimentará igualmente una reforma en su composición que implicará su ampliación, con el fin de potenciar la participación interna de las personas que trabajan en el Ararteko, y que haya igual número de mujeres que de hombres.

El resultado de la reforma en lo concerniente a la reordenación y mejor racionalización de las áreas de trabajo es la constitución de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, que se explicará en el apartado siguiente, y la configuración, con muchas novedades en





relación con la distribución de asuntos entre ellas y a su estructura interna, de 16 áreas materiales y de 12 áreas relativas a colectivos que precisan de atención pública a través de actuaciones y políticas públicas proactivas.

La estructura de áreas es la siguiente:

### **Oficina de la Infancia y la Adolescencia**

#### **Áreas materiales**

- Área de régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas.
- Área de derechos lingüísticos y cultura.
- Área de educación.
- Área de hacienda.
- Área de interior.
- Área de justicia.
- Área de medio ambiente.
- Área de obras públicas, transportes e infraestructuras.
- Área de ordenación de la actividad económica.
- Área de personal al servicio de las administraciones públicas.
- Área de protección y tenencia de animales.
- Área de sanidad.
- Área de las tecnologías de información y conocimiento y protección de datos.
- Área de trabajo y seguridad social.
- Área de urbanismo y ordenación del territorio.
- Área de vivienda.

### Áreas de colectivos de atención pública

- Área de igualdad e integridad física de las mujeres.
- Área de las familias.
- Área de las personas con discapacidad.
- Área de las personas con enfermedades crónicas.
- Área de las personas con enfermedades o trastornos mentales.
- Área de las personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Área de las personas en prisión.
- Área de las personas gitanas y otras minorías culturales.
- Área de las personas inmigrantes.
- Área de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales.
- Área de las personas mayores.
- Área de las personas víctimas de los grupos terroristas.

A comienzos de cada año, cada área dispondrá de un **plan de actuación** que contendrá:

- Las previsiones de reuniones con asociaciones y administraciones.
- Las visitas de inspección a centros y recursos sociales.
- Recomendaciones generales: elaboración de nuevas recomendaciones y seguimiento de las dictadas.
- Informes extraordinarios: elaboración de nuevos informes y seguimiento de los anteriores.
- Gestión de las áreas en el portal web.



## **Constitución de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia para sistematizar y proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de niños, niñas y adolescentes**

Configurada como área independiente, se constituye la **Oficina de la Infancia y la Adolescencia** con el fin de organizar mejor, ampliar y optimizar el trabajo que se realiza en relación con los niños, niñas y adolescentes, así como cumplir de la mejor manera posible las exigencias de la Ley 3/2005, de Atención y Protección de la Infancia y la Adolescencia. Al frente de la oficina habrá un director o directora que coordinará e impulsará todas las funciones y trabajos del Ararteko concernientes a las realidades y derechos de las personas menores de edad.



Algunas de las iniciativas que se adoptarán dentro de ella son las siguientes:

- Elaboración de un plan de actuación en materia de menores que incluya un plan de visitas a centros y servicios.
- Confección de, al menos, un informe extraordinario al año relacionado con el área.
- Individualización, dentro del informe anual, de un informe específico sobre la situación de la infancia y la adolescencia.
- Priorizar la atención a los ámbitos de mayor preocupación o vulnerabilidad (como menores no acompañados, o casos de acoso escolar).
- Difusión de la cultura de los derechos de la infancia entre los niños, niñas y adolescentes.
- Creación de un sitio web específico dirigido a niños, niñas y adolescentes dentro del portal web del Ararteko.
- Constitución de un Consejo de la Infancia y la Adolescencia con participación de personas menores de 18 años.



## Modernización continua de los recursos, actuaciones y herramientas de trabajo del Ararteko para conseguir la excelencia en la calidad de sus servicios

Las acciones que se pretenden llevar a cabo en el plazo más breve posible en este campo son las siguientes:

**Informe anual:** simplificación del informe, buscando fórmulas de difusión más efectivas.

**Informes extraordinarios:** mejor sistematización de los temas objeto de los informes extraordinarios o monográficos, cuya elaboración seguirá siendo una de las principales herramientas de la institución para el diagnóstico y evaluación de las políticas públicas, propiciando al mismo tiempo la aplicación de metodologías más innovadoras.



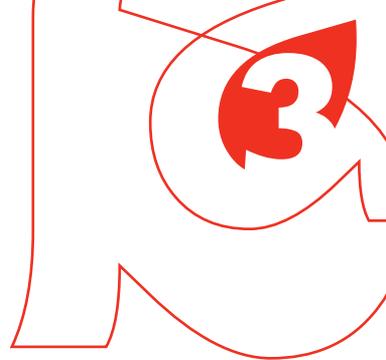


### **Relación con la ciudadanía:**

- Mejorar los sistemas de atención a la ciudadanía, potenciando las vías telemáticas, e implementando los requerimientos de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Crear una base de datos de las consultas que no pueden sustanciarse a través de expedientes de queja, sistematizándolas y gestionándolas de mejor manera.
- Conseguir un sistema transparente y abierto a la ciudadanía en sus relaciones con el Ararteko.
- Posibilitar la consulta de sus bases de datos documentales a la ciudadanía a través del portal web del Ararteko.
- Potenciar la reutilización de la información propia mediante el uso de licencias de difusión abierta, para favorecer la sociedad del conocimiento.
- Iniciar el proceso de apertura de los datos públicos del Ararteko.

### **Organización interna del Ararteko:**

- Implantación de un mapa de servicios y procesos del Ararteko, así como indicadores de procesos.
- Mejora de los circuitos internos de información, para favorecer la accesibilidad de la ciudadanía.
- Rediseño de los procesos del expediente de queja, en la búsqueda de la tramitación eficiente para optimizar los tiempos de respuesta, e incentivando la información permanente a las personas que formulan las quejas.
- Implantación de un sistema de mejora continua, especialmente en la tramitación de los expedientes de queja.
- Actualización de la formación continua de las personas que integran el Ararteko, orientada a la innovación y a la mejora.



### **Instrumentos de trabajo:**

- Implantación de un Plan Estratégico de Sistemas Informáticos.
- Renovación del sistema informático, para favorecer la presentación y respuesta telemática de escritos.
- Impulso de la firma electrónica, y de la teletramitación, con el fin de acortar los plazos de respuesta.
- Actualización del portal web del Ararteko, impulsando una mayor interacción con la ciudadanía por dicho medio.
- Implantación de un sistema de gestión documental en todas las áreas de la institución del Ararteko.
- Potenciación del trabajo colaborativo interno y externo mediante los oportunos instrumentos técnicos.



**Carta de servicios y buenas prácticas del Ararteko en relación con la ciudadanía:**

- Se informará a la ciudadanía de los servicios que presta la institución.
- Contendrá los compromisos que en la forma de prestación del servicio incorpora el Ararteko como institución, que implicarán a todas y cada una de las personas que la forman.
- Se informará de los plazos que se consideran idóneos en las diferentes actividades que el Ararteko desarrolla.
- Se establece un sistema de indicadores de cumplimiento y mecanismos de seguimiento y mejora continua, con el fin de que los estándares de calidad se mantengan en el tiempo.
- Se introducen entre estos mecanismos de seguimiento y mejora las reclamaciones y las sugerencias de las personas usuarias del Ararteko.
- Aprobación de un manual de buenas prácticas de las administraciones.

**Sistemas de calidad:**

- Implantación de un sistema de gestión de calidad y auditoría externa.
- Implantación de un sistema de mejora medioambiental en la institución.

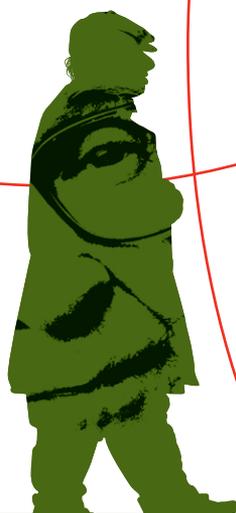


## **Realización de actuaciones de promoción de los derechos humanos y de los valores de respeto a los mismos**

En este ámbito, en el que se han desarrollado a lo largo de la historia del Ararteko numerosas y diversas actividades, vamos a sistematizar todas ellas dándoles una mayor proyección y solidez. Las iniciativas que se inscriben en este ámbito, algunas de ellas novedosas, son las siguientes:

- Becas de investigación, mediante una convocatoria pública sobre temas de actualidad relacionados con los derechos humanos.
- Convocatoria anual de un concurso escolar dirigido a alumnos y alumnas de Educación Primaria y Secundaria, con el objeto de que elaboren materiales relacionados con los derechos humanos.
- Jornada sobre un tema de actualidad en el marco de los cursos de verano de la UPV/EHU.
- Foros de reflexión y participación ciudadana sobre materias concernientes a derechos de las personas, con participación de personas expertas, organizaciones sociales y representantes de las administraciones públicas.

- Edición de materiales para sensibilizar en la cultura de respeto a los derechos humanos el 10 de diciembre, con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos.
- 12 causas mes a mes. En la fachada principal de la sede del Ararteko de Vitoria-Gasteiz, así como en el portal web, se exhibirá durante cada mes un cartel que contendrá una representación gráfica y un lema relativos a una causa a favor de los derechos humanos de un colectivo determinado.
- Días internacionales. Asimismo, en el portal web y a través de otros medios se mostrará en cada uno de los días internacionales relacionados con los derechos de un colectivo un lema alusivo al objeto del día internacional que se conmemore.
- Se hará uso del portal web y de la papelería del Ararteko, así como de las redes sociales de Internet para difundir mensajes relativos al respeto a los derechos humanos.
- Artículos de opinión y herramientas de Internet. Se hará uso de estos medios para exponer la posición del Ararteko sobre temas relacionados con los derechos humanos, basada en el trabajo que haya llevado a cabo en el campo material de que se trate.
- Difusión de los derechos de los usuarios de los servicios de las administraciones públicas, mediante la elaboración de cartas de servicios y derechos.



## **Fijación de marcos estables para una relación y colaboración fluidas y activas con las organizaciones sociales, potenciación de la participación de la ciudadanía y reforzamiento de las relaciones con instituciones análogas**

El Ararteko se propone reforzar sus relaciones con las organizaciones sociales creando marcos estables para esas relaciones, al tiempo que se habilitan vías eficaces que refuercen la colaboración con ellas.

- Con dicho objetivo se constituirán consejos sectoriales con participación de las organizaciones sociales y de las personas con compromiso activo en dicho ámbito. El primero que se creará es el **Consejo de la Infancia y la Adolescencia**, con participación de personas menores de 18 años.
- Asimismo, se definirá el formato más operativo de las relaciones con los grupos sociales, así como el seguimiento de sus iniciativas.
- Se renovarán el concepto y las formas de relación entre el Ararteko y la ciudadanía, favoreciendo el establecimiento de relaciones con colectivos sociales a través de Internet.



Se pretende, igualmente, potenciar la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Ararteko, facilitando sus relaciones con la institución. Para ello:

- Se seguirá trabajando intensamente en la labor de difusión del Ararteko, con el objeto de que cada persona de la Comunidad Autónoma del País Vasco tenga un conocimiento lo más preciso posible sobre los servicios que presta el Ararteko.
- Igualmente, se profundizará en el objetivo de que la ciudadanía se sienta próxima al Ararteko, facilitando el conocimiento de su actividad y de las formas de acceso al mismo y favoreciendo el conocimiento de la percepción social de la ciudadanía en relación con la institución.
- Se renovará, como se ha indicado, el portal web para que se constituya en una herramienta eficaz para la difusión de las actividades y el trabajo del Ararteko y para la relación de la ciudadanía con la institución.





Por último, se reforzarán las relaciones del Ararteko con instituciones que tengan naturaleza de ombudsman o defensoría del pueblo, así como su participación en foros u organizaciones que agrupan a diferentes defensorías.

- Relaciones con otras defensorías: además de reforzar las existentes con la Defensoría del Pueblo de España y las defensorías de las comunidades autónomas, se trabajará en potenciar las relaciones con otras defensorías, preferentemente con las del ámbito de la Unión Europea, del Consejo de Europa y del continente americano.
- Se reforzarán, asimismo, las relaciones con las defensorías integrantes del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), de la Red Europea de Defensorías del Pueblo y de la asociación europea de las defensorías que trabajan en el campo de los menores de edad (ENOC), e, igualmente, la participación del Ararteko en las organizaciones citadas.



