ARARTEKO

# OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO PARA EL 2007

Vitoria-Gasteiz, 2007

www.ararteko.net

Diseño y maquetación: EPS Eusko Printing Service

Imprenta: Gráficas Santamaría

D.L.: VI-101/07

# OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO PARA EL 2007

Vitoria-Gasteiz, 2007

# introducción

*La presentación del Informe anual al Parlamento vasco, documento éste que recoge las actuaciones que ha realizado la institución del Ararteko durante el año anterior, constituye una fecha muy señalada en el trabajo de esta institución garantista porque cierra simbólicamente un año de actividades muy diversas.*

*Mediante el citado informe, el Ararteko da cuenta al Parlamento –del que es alto comisionado para la defensa de los derechos de las personas ante las actuaciones de las administraciones públicas vascas– de sus actividades durante el año natural finalizado.*

*En nuestro afán por mejorar continuamente el servicio público que prestamos, nos ha parecido oportuno elaborar por vez primera un documento que, de manera muy sucinta, recoja de forma ordenada los objetivos que nos proponemos cumplir durante el presente año. De esta manera, las personas y entidades interesadas en lo que hacemos -la ciudadanía, las instituciones y administraciones públicas, las organizaciones sociales, los medios de comunicación, etc.- podrán tener una información sistematizada de nuestras actividades previstas con anterioridad a su ejecución, de modo y manera que esta nueva herramienta informativa va a resultar complementaria y previsora del Informe anual.*

*Mediante la fijación por escrito de los objetivos para el año en curso, los sujetos señalados anteriormente podrán hacer un seguimiento más preciso de nuestras actividades, lo*

*cual redundará en un mejor conocimiento de la institución y del trabajo que realiza y, en definitiva, en una mejora de la calidad del servicio público que prestamos.*

*Pasamos a exponer seguidamente, agrupados en nueve apartados, y bajo el epígrafe genérico de «objetivos» las actuaciones y actividades que hemos programado para el presente año 2007, a las cuales hay que sumar, naturalmente, el trabajo que constituye la actividad principal del Ararteko, que es la tramitación y análisis de las quejas que la ciudadanía nos presenta a lo largo del año.*

*No me queda sino expresar la voluntad de que el presente documento sea un libro abierto con vocación de incorporar todas aquellas aportaciones que lo completen y lo enriquezcan en una perspectiva dinámica de mejora continua de nuestros quehaceres.*

Iñigo Lamarca Iturbe

**Ararteko**

**I** Actuaciones relativas a la mejora continua de la calidad del servicio público que presta el Ararteko, así como de la comunicación.

**II** Expedientes de queja

**III** Informes extraordinarios o monográficos

**IV** Foros de reflexión y participación ciudadana, Curso de verano y Seminarios de análisis.

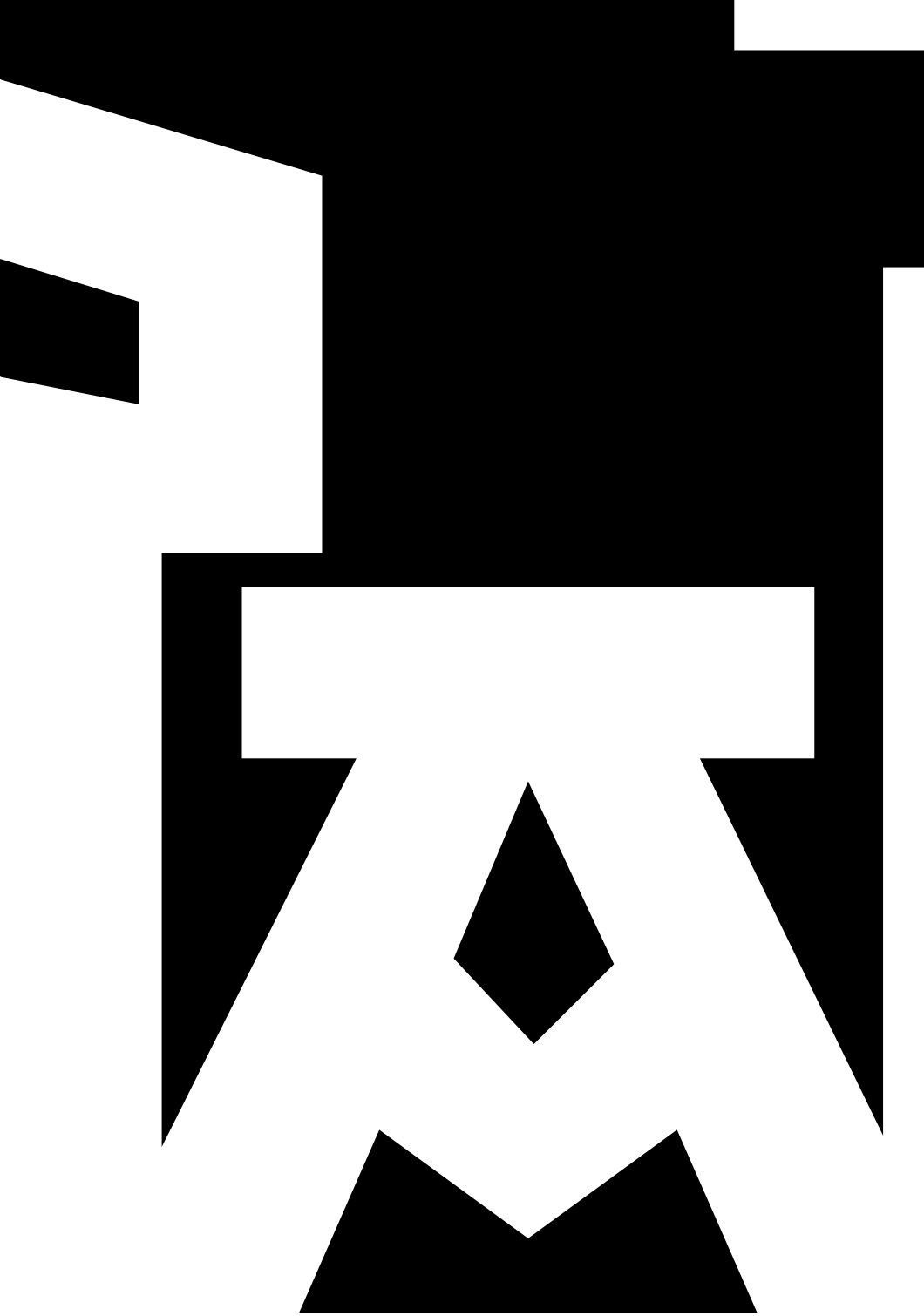
**V** Actuaciones relativas a la protección de derechos de determinados colectivos.

**VI** Becas de investigación aplicada

**VII** Relaciones institucionales

**VIII** Publicaciones

**IX** Otras actuaciones.



## Actuaciones relativas a la mejora continua de la calidad del servicio público que presta el Ararteko, así como de la comunicación

- Creación de un nuevo portal web del Ararteko.
- Mejora y ampliación del sistema informático para la implantación de la firma digital y para optimizar la gestión documental.
- Plan de comunicación para un mayor y mejor conocimiento de la institución del Ararteko.
- Mejora de la presentación de las publicaciones, incorporando el formato CD-Rom.

## Expedientes de queja

- Implantar un sistema de chequeo interno en el procedimiento de la queja, con el objeto de mejorar continuamente en la calidad de la gestión de los expedientes de queja y de optimizar el tiempo de respuesta.
- Firmar convenios con las administraciones públicas con el fin de establecer protocolos de mejora de las relaciones interinstitucionales en la tramitación de las quejas, en particular mediante el uso de la firma digital.

## Informes extraordinarios o monográficos

- Próximamente se hará entrega al Parlamento vasco del informe sobre las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven.

- Se ha puesto en marcha el proceso de elaboración de los siguientes informes extraordinarios, que se relacionan conforme a la previsión que se tiene con respecto a su fecha de finalización.
    - Espacio socio-sanitario
    - Víctimas del terrorismo
    - Condiciones de trabajo de las personas empleadas por entidades privadas que trabajan en el campo de los servicios sociales
    - La adquisición de valores por las personas menores de edad

- Asimismo, se dará comienzo próximamente a la realización de informes extraordinarios sobre los siguientes temas:
    - Consumo de alcohol por menores de edad
    - La situación de las personas transexuales
    - El estado del servicio de psiquiatría infantil
    - La situación de las mujeres mayores viudas

# IV

## Foros de reflexión y participación ciudadana, Curso de verano y Seminarios de análisis

- La institución del Ararteko ha organizado, a lo largo de su trayectoria, dos Foros de participación ciudadana para debatir, con presencia de personas expertas y de entidades y personas interesadas, cuestiones de gran interés social. *Mujer y discapacidad,* y *el maltrato y acoso escolar* fueron los temas debatidos en las citadas ediciones del Foro.

- Hemos creído conveniente potenciar las actividades que tengan por objeto la reflexión y el análisis sobre temas que deben estar en la agenda del Ararteko, y hacerlo habilitando foros en los que participen personas expertas, la ciudadanía -a través fundamentalmente de organizaciones sociales- y las administraciones públicas.

- En consecuencia, se va a seguir organizando el **Curso-jornada** dentro de los Cursos de verano de la UPV-EHU, vinculándola con un renovado **Foro de reflexión y participación ciudadana**, foro éste que va a ver reforzado su formato puesto que con anterioridad al acto público donde se debatirá el tema objeto del foro se organizará un seminario o «workshop» en el que se invitará a participar a entidades sociales, administraciones públicas y personas expertas, y cuyas conclusiones se expondrán, a través de un relator, en el referido acto público, que consistirá en una mesa redonda.

- Existe la intención de organizar tres foros durante el año, uno de los cuales será, precisamente, el Curso de verano de Donostia-San Sebastián; las otras dos sesiones se organizarán en las otras dos capitales de la CAPV, es decir

en Vitoria-Gasteiz y en Bilbao. Nos parece oportuno que el tema a tratar en uno de los foros sea un informe extraordinario reciente del Ararteko que tenga particular interés social.

- Para el presente año, los temas sobre los que versarán los Foros de reflexión y participación ciudadana son estos:
    - En el mes de mayo: **«La convivencia y conflicto en el ámbito escolar»**, que tendrá lugar en la ciudad de Bilbao, tomando como base el reciente informe extraordinario elaborado por el Ararteko.
    - En julio se organizará en Donostia-San Sebastián, en el marco de los cursos de verano de la UPV-EHU, una jornada, precedida por un seminario de reflexión, sobre el tema **«La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social»**
    - En octubre, por último, se organizará en Vitoria-Gasteiz un Foro sobre el tema **«La siniestralidad laboral».**

- Con un formato menos ambicioso, pero con el mismo propósito que el Foro de analizar en profundidad un tema, vamos a crear un nuevo instrumento el **Seminario de análisis**, que, valiéndonos de la experiencia de las numerosas reuniones que mantenemos con ONGs que trabajan en diferentes campos, nos permita hacer análisis de calado sobre el tema elegido, con un formato más flexible y ágil que el Foro. Con ello pretendemos hacernos con materiales precisos con el fin de elaborar un diagnóstico certero acerca del estado de determinadas realidades o situaciones, y para emprender, en su caso, actuaciones concretas mediante la realización de informes extraordinarios, la elaboración de recomendaciones generales o la apertura de quejas de oficio, así como para poder realizar seguimiento de informes extraordinarios.

Creemos conveniente, dada la naturaleza de este Seminario de análisis, no concretar en el momento presente los pormenores del mismo (número, temas, fechas, composición), aunque, a título de ejemplo, sí puede resultar útil explicitar algunos temas que pudieran ser objeto de este espacio para la reflexión y análisis: la situación de las prisiones; la situación de los servicios sanitarios; la elección de centro educativo; las medidas preventivas contra la tortura y los malos tratos; el sexismo y la imagen de las mujeres en los medios de comunicación ; la prostitución; menores extranjeros no acompañados; personas en situación de exclusión grave y sin hogar, etc.

# V Actuaciones relativas a la protección de derechos de determinados colectivos

La institución del Ararteko entiende que su ley reguladora le exige realizar un trabajo pro activo en las realidades concernientes a personas que se hallan en una situación real o potencial de riesgo, vulnerabilidad, hándicap o déficit en el ejercicio de sus derechos, haciendo particular hincapié en la erradicación de la desigualdad, de la discriminación social y de la exclusión social. En consecuencia, la institución tiene constituidas en su seno once áreas de

trabajo relativas a otros tantos colectivos de personas con la doble finalidad de, por una parte, tener en cada momento un diagnóstico lo más certero y actualizado posible sobre su situación, y, por otro lado, hacer llegar a las administraciones públicas competentes recomendaciones tendentes a mejorar las políticas públicas dirigidas a esos colectivos.

- Los medios que empleamos para trabajar en esos campos son los siguientes: reuniones con organizaciones sociales; reuniones con responsables de las administraciones públicas; visitas e inspecciones a centros y dependencias que tienen carácter de recursos sociales; elaboración de informes extraordinarios y seguimiento de informes anteriores; foros de reflexión y participación ciudadana así como de seminarios de análisis; participar en jornadas y congresos organizados por administraciones públicas o por asociaciones; dictar recomendaciones generales; abrir quejas de oficio; y convocar becas de investigación aplicada.

- Las once áreas constituidas en el Ararteko son las siguientes:
    - Área de igualdad de mujeres y hombres
    - Área de menores
    - Área de personas mayores
    - Área de personas extranjeras
    - Área de personas con discapacidad
    - Área de personas en situación de exclusión social
    - Área de personas homosexuales y transexuales
    - Área de víctimas del terrorismo
    - Área de personas con enfermedad crónica, física o mental
    - Área de personas en prisión
    - Área de minorías culturales

VI

## Becas de investigación aplicada

El Ararteko convoca anualmente dos becas de investigación aplicada para que se realicen trabajos sobre temas relacionados con derechos humanos. Este año una de las becas versará sobre las causas de la violencia sexista contra las mujeres y la segunda no tendrá un tema predeterminado. En ambos casos se elegirá aquel proyecto que, a juicio del jurado, integrado por personas de la oficina del Ararteko y por profesores de la UPV-EHU, resulte más sólido e interesante.

VII

## Relaciones institucionales

La institución del Ararteko participa en diversos ámbitos relativos a las relaciones institucionales con el objetivo múltiple de intercambiar información, de contrastar experiencias y trabajos, de reflexionar conjuntamente y de colaborar preservando siempre la independencia del ombudsman vasco. Sin

ánimo de ser exhaustivos, relacionamos seguidamente las instituciones con las que el Ararteko mantiene una relación constante así como los foros en los que se participa:

- Jornadas de coordinación entre Defensores y Defensoras autonómicos y el Defensor del Pueblo de España.
- Conferencias de Defensores y Defensoras autonómicos.
- Relaciones bilaterales con cada una de las Defensorías citadas.
- Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).
- Instituto Internacional del Ombudsman (IOI).
- Defensor del Pueblo Europeo.
- Conferencia bianual de Defensores y Defensoras regionales europeos.
- Síndico de Vitoria-Gasteiz.
- Emakunde.
- Defensoría para la igualdad de mujeres y hombres.
- Dirección de Derechos Humanos del Gobierno vasco.
- Dirección de atención a las Víctimas del terrorismo del Gobierno vasco.

En el presente año se pretenden fijar las bases de una relación estable con el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, con el Instituto de Sociología Jurídica de Oñati, con Ombudsman y Defensorías de Europa y de Iberoamérica, con el instituto Innocenti dependiente de la UNESCO, con la ENOC que agrupa a los ombudsman que trabajan en el campo de los menores, y con la institución Homo de Suecia cuya función es la erradicación de la discriminación por razón de orientación sexual.

# VIII Publicaciones

- Informe anual
- Informes extraordinarios
- Becas
- Cursos de verano y Foros de reflexión y participación ciudadana
- Revista «Derechos ciudadanos» editada por las Defensorías autonómicas del Estado español

# IX Otras actuaciones

- Materiales escolares
- Cartel de derechos humanos
- Concurso de redacción
- Participación en actos relacionados con derechos humanos (congresos, jornadas, seminarios, actos institucionales…) organizados por instituciones y administraciones públicas u organizaciones sociales.