

TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LAS INSTITUCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (OMBUDSMAN)

Encarnación Jiménez Martín

Diplomada en Trabajo Social, Mediadora en la Oficina del Defensor del Ciudadano/a. Diputación de Málaga.

RESUMEN

La profesión de Trabajo Social se rige por los principios de los derechos humanos y la justicia social, con el objetivo de conseguir un aumento en el bienestar social de la ciudadanía.

Para lograr este objetivo los profesionales del Trabajo Social, tradicionalmente vienen desarrollando sus funciones, en la Administración pública, tanto en la Estatal, Autonómica, como Local.

De todos es conocida la figura del Trabajador/a Social en los Servicios Sociales Comunitarios, en Salud, y en otros ámbitos donde desarrolla su labor profesional.

La incorporación profesional no se ha realizado en todas las áreas de igual forma ni con las mismas garantías, o la misma eficacia, aceptación por el resto de profesionales, etc; e incluso ha habido momentos, en los que se ha tenido que reclamar por posible intrusismo profesional, o incluso no se ha visualizado la importancia de la labor realizada por el Trabajo Social.

La figura del Defensor del Pueblo (Ombudsman) surge en los países con sistemas de gobierno democrático y, de forma muy resumida, están definidos como los altos comisionados para salvaguardar los derechos de la ciudadanía.

Desde la creación por Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, de Defensor del Pueblo, se han regulado Leyes Autonómicas para la creación de estas figuras en su diferentes Parlamentos Autonómicos, así como creación de sus homónimos a nivel local.

Tanto los Defensores, como el Trabajo Social y por ende los profesionales que van a llevar a cabo las funciones para cumplir estos objetivos, tiene los mismos fines, que es la defensa de los derechos de la ciudadanía, evidentemente cada uno desde la esfera que le está encomendada.

Palabras clave

Derechos Humanos, Justicia Social, Ciudadanía, Trabajador/a Social, Defensor del Pueblo (Ombudsman), Derechos de la Ciudadanía y Defensa de los Derechos.

1.- INTRODUCCIÓN: TRABAJADOR/A SOCIAL.

En la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales, celebrada en Montreal en el año 2000, se consensuó entender el perfil profesional como:

Conjunto de competencias técnicas -conocimientos- (SABER), metodológicas -habilidades- (SABER HACER), de relación –participativas- (SABER ESTAR) y personales –cualidades y actitudes- (SABER SER), que permiten al Trabajador/a Social acceder a una determinada organización (DÓNDE) en la que desarrollará una función orgánica (QUÉ) desde una perspectiva profesional concreta (COMO).

El/la Trabajador/a Social desempeña su labor profesional de forma más directa e importante en la Administración Pública y dentro de ésta, en los Servicios Sociales Comunitarios, la puerta de “entrada” al sistema de Servicios Sociales, aquellos que son más cercanos a la ciudadanía, posteriormente en los Servicios Sociales Especializados, que se encuentran presentes en muchos campos de actuación como pueden ser en educación, sanidad, vivienda, juventud, igualdad, justicia, menores, mayores,.... todos los relacionados con el área de acción social y la mayor parte de esta prestación de servicios la realizan desde la Administración Central, desde las Comunidades Autónomas, o desde las Administraciones Locales.

Otro campo de actuación de los/as Trabajadores/as Sociales es el Sector Privado, en las ONGs, como Cruz Roja, Caritas, etc., dónde desempeñan una labor muy importante, así como en las Asociaciones de Autoayuda, por el número de voluntariado que se incorpora a este movimiento asociativo.

Existen también algunos/as Trabajadores/as Sociales de empresas, actualmente nos encontramos que ha aumentado la oferta de empleo en recursos relacionados con la prestación de servicios contemplados en la Ley 36/2006, de 19 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Otro sector en el que se está incorporando la figura del Trabajador/a Social es el ejercicio libre de la Profesión.

En unos casos el/la Trabajador/a Social desarrolla su labor profesional de forma independiente, sin estar integrado en ningún equipo interdisciplinar o multidisciplinar, aunque cada vez como el resto de las profesiones, se realizan las intervenciones coordinadamente con el resto de los profesionales formando parte de los equipos de trabajo que se crean en las diferentes Instituciones, para que las actuaciones se realicen de una forma transversal e integral que conllevarán a una consecución más efectiva de los objetivos que se definan.

Dependiendo del área de actuación en la que esté inmerso el Trabajador/a Social, así será la composición del resto de profesionales por el que estará

compuesto el equipo de trabajo en el que se integre (psicólogos, educadores, sociólogos, abogados...).

El/la Trabajador/a Social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para:

- participar en la formulación de las Políticas Sociales y
- contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Todo ello con el fin último de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:

- la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades,
- la constitución de una sociedad cohesionada,
- y el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Todas estas competencias son desarrolladas por los/as Trabajadores/as Sociales de las Instituciones de los Ombudsman al igual que las se realizan desde muchos ámbitos profesionales, aunque no tengan tanta trayectoria en el tiempo y por ello no estén tan documentadas o teorizadas como otras que se llevan a cabo en otras áreas o campos de actuación, no por ello menos importantes, y de menor relevancia para la ciudadanía, ya que se trata precisamente de Defender los derechos de ésta.

2.- CONCEPTO DE DERECHOS FUNDAMENTALES Y CIUDADANÍA.

Los derechos fundamentales (objeto de defensa de los Ombudsman), reconocen facultades referentes a ámbitos vitales del individuo en su propia libertad, relaciones sociales o participación política imprescindibles para su desarrollo como persona y derivados de su propia dignidad de tal.

Los derechos fundamentales son condición misma de la democracia, que como sistema político no puede existir sin el reconocimiento y el ejercicio de estos.

Asimismo son normas competenciales del ordenamiento jurídico. Definen el status jurídico básico del individuo actuando como un factor de homogeneización de todo sistema jurídico y suponen un límite a la variedad deducida del pluralismo territorial, aunque es posible una intervención normativa de las Comunidades Autónomas.

Cuando hagamos referencia a la ciudadanía lo haremos como los sujetos a los que van dirigidas todas las actuaciones.

Para ello tomaremos la definición aportada por Marshall: "Aquel conjunto de derechos y deberes que vincula al individuo a la plena pertenencia a una sociedad".

Descompone la ciudadanía en tres elementos: el civil, el político y el social; el primero se compone de los derechos indispensables para el ejercicio de las libertades individuales, personales, de palabra, etc.

El elemento político comprende el derecho a participar en el ejercicio del poder político.

El social se ocupa desde un mínimo bienestar y seguridad económica hasta el derecho a participar plenamente en la convivencia social y a vivir la vida de las personas civiles según los cánones vigentes en la sociedad.

Todos estos derechos no se han desarrollado al mismo tiempo, si no que han tenido una evolución diferente, siendo el de última implantación el de los derechos sociales, o el aspecto social, que es en el Siglo XX, cuando comienza su implantación.

Al igual que existe una desigualdad en la implantación con respecto al tiempo, ocurre igualmente con respecto al espacio, y esto es más notorio en los derechos sociales.

Es de vital importancia por tanto que los Estados creen Instituciones de Defensores de los derechos fundamentales, para la localización de disfunciones importantes en el actuar administrativo y la protección de los derechos.

3.- EL DEFENSOR DEL PUEBLO.

La institución del Defensor del Pueblo, nace en los Países Nórdicos europeos y se extiende, con importantes variaciones, prácticamente por casi todos los países del mundo.

Sucintamente podemos afirmar que tiene sus orígenes en dos ejes, por un lado los Derechos Humanos, y por otro la implantación del Estado Social de Derecho, que a menudo puede comportar desvíos y vicios que hay que redirigir.

3.1. LA INSTITUCIÓN DEL OMBUDSMAN, ORIGEN E HISTORIA.

El origen e historia de la Institución del Ombudsman o Defensor del Pueblo está estrechamente relacionada con el sistema de gobierno del país en que se constituye esta institución, coincidiendo con países en los que suele haber gobiernos con democracias instauradas que no tengan un sistema dictatorial.

Como ya se ha expuesto, el primero fue creado en el S. XIX en el norte de Europa en los reinos escandinavos, el término Ombudsman suele traducirse como "tramitador", "representante" o "intérprete de leyes".

En nuestro país vecino, Portugal, con un sistema de Gobierno dictatorial de larga duración, al igual que el español, se creó la Institución en 1975, recuperada la democracia, con la denominación Proveedor de Justicia.

3.2. EL DEFENSOR DEL PUEBLO.

En nuestro país es La Constitución Española de 1978 la que define en el artículo 54 la Institución del Defensor del Pueblo.

La Ley que regula la creación de la Institución del Defensor del Pueblo Español, es la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, (BOE, núm. 109, de 7 marzo de 1981) unos años después de nuestra larga época de dictadura, esta Ley ha sido modificada por la Ley Orgánica 2/1992 de 5 de Marzo (BOE núm. 57, de 6 de Marzo de 1992).

En su Título I Capítulo I, art. 1º recoge: "El Defensor del Pueblo es el alto comisionado de las Cortes Generales designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales. Ejercerá las funciones que le encomienda la Constitución y la presente Ley."

3.3. DEFENSORES EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

Posteriormente han ido apareciendo Defensores regionales en las diferentes Comunidades Autónomas, estando el mapa español actualmente de la siguiente forma, cada institución regulada por sus respectivos Parlamentos en sus Estatutos de Autonomía.

Andalucía:

- Ley Orgánica 6/1981, de 30 de Diciembre del Estatuto de Autonomía de Andalucía (BOE núm. 9 de 11 de Enero de 1982): art. 46. Modificada por la Ley Orgánica 2/2007 de 19 de Marzo de reforma del estatuto de Autonomía para Andalucía (BOE núm. 68 de Marzo de 2007): art.128.
- Ley 9/1983 de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA núm 100 de 9 de Diciembre de 1983, BOE núm 20 de 24 de Enero de 1984), modificada por las siguientes normas Ley 3/1996, de 17 de Julio (BOJA núm.82, de 18 de Julio de 1996 y BOE núm 195 de 13 de Agosto de 1996); Ley 1/9998, de 20 de Abril (BOJA núm 53, de 12 de Julio de 1998 y BOE núm. 150 de 24 de Junio de 1998); Ley 3/2001, de 22 de Mayo(BOJA núm. 64, de 5 de Junio de 2001 y BOE núm. 147, de 20 de Junio de 2001); Ley 11/2001, de 11 de Diciembre (BOJA núm. 144, de 15 de diciembre de 2001 y BOE núm. 10, de 11 de Enero de 2002).

Aragón:

- Ley Orgánica 8/1982, de 10 de Agosto, de Estatuto de Autonomía de Aragón (BOE núm. 164, de 10 de Julio de 1982): art.24.
- Ley 4 /1985, de 27 de junio, del Justicia de Aragón(BOE núm. 212, de 4 de Septiembre de 1985). Por Sentencia del Tribunal constitucional núm. 142/1988, de 12 de Julio de 1988(suplemento al BOE núm. 189, de 8 de Agosto de 1988) se declara inconstitucional y, por tanto, nulo el art. 12.2 de dicha ley; asimismo declara que los apartados 2 y 3 del art. 2 son constitucionales en tanto se interpreten en los términos de los fundamentos jurídicos de la misma.

Asturias:

- Ley 5/2005, de 16 de diciembre, del Procurador General (BOE núm 30 de 4 de Febrero de 2006).

Canarias:

- Ley Orgánica 10/1982, de 10 de Agosto de Estatuto de Autonomía de Canarias (BOE núm. 195, de 16 de Agosto de 1982): art. 14.
- Ley 7/2001 de 31 de Julio, del Diputado del Común,(BOE núm 207, de 29 de Agosto de 2001) ésta viene a reformar la anterior que ya había legislado por Ley 12 de Febrero de 1985, la Institución del Diputado del Común (BOE núm de 23 de Marzo) y que fue derogada por la anterior.

Castilla la Mancha:

- Ley 16 /2001, de 20 de Diciembre, del Defensor del Pueblo de Castilla la Mancha (BOE núm 34, de de 8 de Febrero de 2002).

Castilla y León:

- Ley Orgánica 4/1983, de 25 de Febrero, de Estatuto de Autonomía de Castilla y León (BOE núm. 52, de 2 de Marzo de 1983), en redacción dada por Ley Orgánica 4/1999, de 8 de de Enero, de Reforma de la Ley Orgánica 4/1983(BOE núm. 8 de de 9 de enero de 1999): art. 14.
- Ley 2/1994, de 9 de Marzo del Procurador del Común de Castilla y León (BOE núm. 75, de 29 de Marzo de 1994, modificada por Ley 11/2001, de 22 de Noviembre (BOE 302, de 18 de diciembre de 2001).

Cataluña:

- Ley Orgánica 4/1979, de 18 de Diciembre, de Estatuto de Autonomía de Cataluña (BOE núm 306, de 22 de Diciembre de 1979): art. 15. Modificada por la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de Julio, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña (BOE núm 172 de de 20 de Julio) art. 78 y 79.

- Ley 14/1984, de 20 de marzo del Sindic de Greuges, modificada por la Ley 12/1989, de 14 de Diciembre (BOE núm. 21 de 24 de enero de 1991).

Galicia:

- Ley Orgánica 1/1981, de 6 de Abril, de Estatuto de Autonomía de Galicia (BOE núm. 101, de 28 de Abril de 1981): art. 14.
- Ley 6/1984, de 5 de Junio, del Valedor do Pobo (BOE núm. 77, de 30 de Marzo de 1985), modificada por la Ley 3/1994 de 18 de Julio (BOE núm. 249, de 18 de Octubre de 1994) y por la Ley 1/2002, de 26 de Marzo (BOE núm. 93, de 18 de Abril de 2002).

Murcia:

- Ley 6/2008, de 20 de Noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia (BORM núm 273, de 24 de Noviembre de 2008).

Navarra:

- Ley Foral 4/2000, de 3 de Julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (BOE núm. 214, de 6 de Septiembre de 2000), modificada por Ley Foral 3/2005, de 7 de Marzo (BOE núm 83, de 7 de Abril de 2005).

País Vasco:

- Ley Orgánica 3/1979, de 18 de Diciembre del Estatuto de Autonomía para el País Vasco (BOE núm. 306, de 22 de Diciembre de 1979): art. 15.
- Ley 3/1985, de 27 de Febrero, por la que se crea y regula la Institución del Ararteko (BOE núm.63, de 23 de Marzo de 1985).

La Rioja:

- Ley Orgánica 3/1982, de 9 de Junio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de La Rioja (BOE núm. 146, de 19 de Junio de 1982) art. 22. Modificada por las Ley Orgánica 2/1999, de 7 de Enero (BOE núm. 7, de 8 de Enero de 2000), y por la Ley 22/2002, de 1 de Julio (BOE núm. 157 de 2 de Julio).
- Ley 6/2006, de 2 de Mayo de Defensor del Pueblo Riojano (BOE núm. 123 de 24 de Mayo de 2006).

Valencia:

- Ley Orgánica 5/1982, de 1 de Julio de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (BOE núm. 164, de 10 de Julio de 1982) art. 24; modificada por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de Abril, de Reforma del Estatuto de Autonomía, (BOE núm. 86, de 11 de Abril de 2006) art. 38.
- Ley 11/1988, de 26 de Diciembre, reguladora del Sindicato de Agravios (BOE núm. 24 de 28 de Enero de 1989). Por Sentencia del Tribunal Constitucional núm 162/1996, de 17 de Octubre (BOE núm. 267, de 5 de Noviembre de 1996) se declara inconstitucional el art.24.2 de esta Ley.

Aunque en cada comunidad Autónoma aparezca la creación de la figura en un momento determinado y con una denominación diferente, en alguna de ellas, todos ellos, como no podía ser de otra manera, "son los Comisionados de los Parlamentos, designados por éstos, para la defensa de los derechos y libertades Constitucionales, así como supervisarán las actividades de las administraciones públicas, de las Administraciones Autonómicas en sus relaciones con los ciudadanos a fin de garantizar dichos derechos y libertades".

Como puede apreciarse, además de forma gráfica, (Anexo I) son sólo cuatro Comunidades Autónomas las que no cuentan con la Institución del Defensor del Pueblo creada, si bien en alguna de ellas como es el caso de la **Comunidad Autónoma de Baleares** está contemplada su creación en la Ley Orgánica 2/1983, de 25 de Febrero de Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares (BOE núm. 51 , de 1 de Marzo de 1983), redacción dada por Ley Orgánica 3/1999, de 8 de Enero de Reforma de la Ley Orgánica 2/1983 (BOE núm. 8, de de 9 de enero de 1999) art. 29. y por la Ley 1/1993, de 10 de marzo de 1993, del Sindico de Agravios de las Islas Baleares (BOE núm. 113, de 12 de Mayo de 1993), y no se ha ocupado nunca por ninguna persona.

En la **Comunidad Autónoma de Madrid** no está regulado, ni prevista su creación.

En la **Comunidad Autónoma de Cantabria**, al igual que en la de Madrid no está regulado, ni prevista su creación.

En la **Comunidad Autónoma de Extremadura**, con la aprobación de la reforma del Estatuto de Autonomía el pasado 10 de Septiembre de 2009, se contempla la creación de la Institución del Personero de lo Común, -Defensor del Pueblo-, por lo que es de suponer que en breve se publicará la normativa que regule esta Institución.

3.4. DEFENSORES LOCALES.

Al igual que ha ocurrido en las Comunidades Autónomas se han creado Instituciones de Defensores Locales en diferentes Diputaciones y Ayuntamientos de la geografía española, con el mismo carácter y similares formas de elección, inspirados tanto en la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, como en las leyes de las diferentes Comunidades Autónomas.

Los Defensores Locales serán los encargados de velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en el ámbito local, así como también ejercen de mediadores y conciliadores entre la administración y el administrado.

Hay que reseñar en este apartado la diversidad que existe en las diferentes regiones, si bien podemos encontrar regiones como Cataluña en las que hay 30

localidades que cuentan con Defensor/a Local, en otras sólo existe uno a nivel local, o sólo cuentan con el Defensor de la Comunidad Autónoma, o se ha creado la Institución del Defensor Local sin que exista el de la Comunidad, como es el caso de Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Parla, en la Comunidad de Madrid, o en algunos municipios de la Comunidad Autónoma Balear.

En algunas regiones se han creado Asociaciones, tal es el caso de Cataluña (FòrumSD), Coordinadoras de Defensores Locales Andalucía, “redes de Defensores Locales” en Valencia.

En el caso de la Comunidad Autónoma Andaluza está configurada:

- Defensor del Pueblo Andaluz, que es asimismo Defensor del Menor (Regional).
- Defensor del Ciudadano en Málaga, dependiente de la Diputación Provincial.
- Defensor del Ciudadano de Marbella, dependiente del Ayuntamiento.
- Defensor de la Ciudadanía de Córdoba, dependiente de la Diputación Provincial, con convenio realizado en varios municipios de la provincia.
- Defensor del Ciudadano de Granada, dependiente del Ayuntamiento.
- Defensor del Ayuntamiento de Sevilla, dependiente del Ayuntamiento.
- Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción en Cádiz, dependiente del Ayuntamiento.
- Defensor del ciudadano del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera en Cádiz, dependiente del Ayuntamiento.

(Ver Anexo II)

Se han celebrado dos Encuentros Estatales de Defensores Locales, uno en Málaga en Febrero de 2008 y otro en Vigo en Octubre de 2009, a éste último han asistido un total de 62 Defensorías locales.

Al igual que han proliferado las Defensorías locales, han aparecido una gran variedad de Defensores Sectoriales, existiendo así Defensor del Menor, Defensor Universitario, Defensor del Paciente, y otros más dependiendo del sector, incluso se ha acuñado el término de Defensor para otros organismos e instituciones que no están relacionados con las Instituciones Públicas con lo que de alguna forma no se ajustaría al significado originario del surgimiento de la figura del Defensor del Pueblo como garante de los Derechos Fundamentales y supervisor de la actividad de la Administración.

Se han creado Defensores del lector en algunos medios de prensa escrita, defensor del telespectador, etc.

En la mayoría de los Parlamentos o en corporaciones locales, tanto para elegir Defensor autonómico como local, la fórmula que se adopta es por mayoría abso-

luta de los miembros de la composición de éstos, y una vez nombrado no recibirá instrucciones para realizar sus funciones que las ejecutará de forma independiente y autónoma.

Una de las características común a todos ellos, con carácter general, es la incompatibilidad para el ejercicio del cargo de Defensor es la no afiliación política, cargo directivo en un partido político o asociación sindical, actividad de propaganda política, ejercicio activo de las carreras judicial, fiscal o militar y alguna actividad profesional liberal, mercantil o laboral.

Además de ser los receptores de las quejas que planteen los ciudadanos de la administración en la que ejerzan su cargo de Defensores, tienen otra encomienda que es la de realizar los Informes de oficio para que la Administración pueda conocer la situación en la que se encuentra la ciudadanía, considerado éste un instrumento altamente valioso ya que permite conocer desde multitud de vectores una radiografía de la situación de la sociedad.

Además del Informe anual que se ha de realizar con todas las actuaciones realizadas a lo largo del año.

De la misma forma que se da una disparidad de criterios y variedad en cuanto al momento de creación, denominación, etc, en las Defensorías, también nos la encontramos con los equipos de personal que conforman cada una de ellas, aunque existe un denominador común que es ser garante de la defensa de los derechos fundamentales y supervisar la actividad de la Administración Pública.

Con respecto al personal, nombran un nº determinado de asesores o adjuntos que pueden cesar con el Defensor, y además personal técnico y administrativo, que se va configurando con el crecimiento propio de las defensorías.

También en muchos casos son los Adjuntos los que sustituyen a los Defensores en casos de enfermedad o necesidad.

Así pues las distintas Leyes, Estatutos y Reglamentos que configuran el mapa de Defensorías han establecido a su vez dentro de su estructura un número determinado de adjuntías, por regla general suelen ser dos, aunque cada una de ellas se ocupe posteriormente y específicamente de diferentes áreas o asuntos.

Cabe destacar en este momento la **Ley de Castilla La Mancha**, que en su capítulo V de la estructura básica de la Oficina del Defensor o Defensora del Pueblo de Castilla La Mancha, encomienda a la Segunda Adjuntía denominada de la Igualdad, los asuntos relacionados con la defensa de la igualdad de géneros..., de ella dependerán al menos las siguientes oficinas específicas de responsabilidad:

- Oficinas de los Derechos de la Mujer,
- Oficinas de los Derechos del Menor.
- Oficina de los Derechos del Inmigrante.

- Oficina del Usuario del Sistema Sanitario de Castilla la Mancha.
- Oficina del Derecho a la Educación.
- Oficina de Asuntos Generales.

(Anexo III)

El organigrama de estructura del Defensor del Pueblo Andaluz se contemplan cuatro Adjuntos, y ocho Asesorías, en estas ocho Asesorías se puede afirmar que en al menos cuatro de ellas, el/la Trabajador/a Social cumple una función determinante: A (Salud, Consumo, Servicios Sociales, Seguridad Social, Dependencias), C (Administración de Justicia, Instituciones Penitenciarias, Extranjería, Seguridad Ciudadana y Adicciones), F (Menores y Enseñanza no Universitaria), I (Información y Atención al Público, Igualdad de Género y Juventud).

(Anexo IV)

Basten estos dos ejemplos, en uno por hacer patente en su ley, el reconocimiento de unas Oficinas que van a velar por el cumplimiento de unos derechos sociales a la ciudadanía y por ende se ha de entender que van a ser dotadas de profesionales adecuados y expertos que puedan garantizar en condiciones de igualdad el acceso de todos los ciudadanos/as a estos derechos, y en otro por crearlas igualmente a través de las Asesorías.

Así pues nos encontramos que en lo referente al personal y a la definición de estructuras de las instituciones ocurre igual que en las creaciones, definición y puesta en funcionamiento de éstas, no existe un criterio homogéneo, pero si podemos afirmar que existe un denominador común en cuanto a perfiles profesionales, por otro lado lógico ya que se trata de salvaguardar los derechos de la ciudadanía ante la Administración Pública y “desafortunadamente se suelen cometer los mismos errores por casi todas las administraciones”.

4.- FUNCIONES DEL TRABAJADOR/A SOCIAL.

Según la definición (Adoptada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales en la Asamblea de Montreal, Julio de 2000) de la profesión adoptada internacionalmente: “La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la promoción de la libertad de la población para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en que las personas interactúan con su entorno. **Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social**”.

La profesión se encuentra presente en más campos de actuación, como no puede ser de otra manera ya que trata al individuo, a los grupos y a las comuni-

dades de una forma integral, no parcializando los problemas si no analizando el todo, e intentando como se apunta en la definición incrementar el bienestar, para ello necesita conjugar los recursos sociales, económicos, de salud..., participando en actividades de investigación social y en políticas sociales dando a conocer las necesidades de la población.

Para poder llevar a cabo lo expresado, los/las Trabajadores/as Sociales, habitualmente formando parte de equipos multidisciplinares, realizan las siguientes funciones:

- Función preventiva.
- Función asistencial.
- Función educativa y de promoción.
- Función de planificación, organización y gestión.
- Función de investigación.
- Función de docencia.

Todas estas funciones se realizan o se pueden realizar en mayor o menor grado por los profesionales (T.S.) que trabajan en las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

La función asistencial, es aquella que será prestada en el momento en que el/la ciudadano/a presenta la queja ante el área correspondiente de derechos sociales, se le facilita la correspondiente información, valoración, asesoramiento, y se realizan los trámites oportunos, para que en el caso que se hubieran vulnerado algunos de estos derechos se restituyan.

Respecto los estudios monográficos, concretamente relativos a circunstancias sociales, por citar ejemplos de los ya presentados exponer: Menores inmigrantes en Andalucía. La atención en los centros de protección de menores, Enero de 2004. Situación de los Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía, Noviembre de 2005. La atención a las personas mayores dependientes en Andalucía, Diciembre 2007. Las personas Mayores en la Provincia de Córdoba, Noviembre de 2006. Jóvenes: Educación para la Ciudadanía, noviembre 2007, son algunos de que se realizan desde las Defensorías andaluzas y que se presentan a los distintos Parlamentos, o Corporaciones locales, correspondería a la **función de Investigación**.

Cuando desde las Defensorías se organizan jornadas de formación, que pueden ser de formación interna, formación permanente o externa, se estaría hablando de la **función de docencia**.

La función de planificación, organización y gestión, planificación del proceso de intervención, del trabajo, y coordinación con el resto del equipo, que debe ser multidisciplinar, estará siempre en todas las organizaciones del trabajo

y dependerá de cada Defensoría, va a ser tan variopinta como el nacimiento y desarrollo de las mismas pero tan imprescindible como la figura del Trabajador/a Social en las Instituciones del Defensor del Pueblo.

La función preventiva podría ser analizada a nivel individual pero tendrá menos impacto en esta Institución y a nivel general o cara a la Institución que es el más importante, e íntimamente relacionada con la función de investigación, ya que dependiendo de los resultados de los informes se obtendrán las vías o directrices para nuevos enfoques futuros, y de políticas sociales.

Por último la **función educativa y de promoción** dirigida a crear una cultura de exigir que somos ciudadanos/as de derecho y como tales éstos se han de cumplir, así como la promoción de creación de otra serie de servicios para el bienestar social.

Como hemos visto al igual que en otros campos el Trabajo Social se puede desarrollar de forma directa o indirecta, según lo hagamos de una forma u otra, entre sus cometidos estarán:

De forma directa. Se encuentra un beneficiario específico, sea un individuo, un grupo, una familia o una comunidad, los cometidos propios incluyen:

- Evaluación.
- Prestación de servicios prácticos.
- Consejo, supervisión y control.
- Actuación como mediador.
- Asesoramiento.

De forma indirecta. No se encuentra un beneficiario específico; incluye tareas de tipo general como:

- Gestión.
- Planificación.
- Prevención para el desarrollo de problemas futuros.
- Motor de creación de servicios sociales para futuros clientes.

5.- CONCLUSIONES.

Los/as Trabajadores/as Sociales formamos y debemos formar parte de los equipos técnicos de las Instituciones de los Defensores del Pueblo (Ombudsman), por diversas razones, entre otras por la confluencia fundamental que existe entre los principios de los Defensores y los del Trabajo Social, como son los derechos humanos y la justicia social.

Por poseer una formación que nos capacita para el desarrollo profesional de funciones de mediación e investigación imprescindibles en estas Instituciones.

Por los nuevas realidades sociales que se están produciendo con la globalización, y que en algunas ocasiones llevan consigo la vulneración de derechos o la necesidad de redefinir derechos sociales.

Cumpliremos nuestras funciones además participando en la realización de informes de oficio o recomendaciones para evitar que precisamente se puedan producir esta vulneración de derechos, o elaborar estudios que puedan servir en la creación de políticas públicas, orientados a mejorar la calidad de vida de las personas, en definitiva la tendencia al aumento del bienestar social que es lo que pretende el trabajo social, y donde los/as Trabajadores/as Sociales disponen su campo de actuación.

Así se recoge en el Defensor del Pueblo cuando habla de las funciones e instrumentos para poder llevar a cabo las competencias,..." la protección de los derechos económicos y sociales. Es, precisamente, en esta actuación de defensa indirecta de los derechos fundamentales donde se concentra la mayor parte del trabajo de la Defensoría, pues la mayoría de las quejas y reclamaciones se refieren a estos casos".

6.- RETOS DE FUTURO.

Se proponen una serie de retos que evidencian la necesidad de este profesional:

- Visualizar la importancia de esta figura profesional en estas Instituciones donde ya existe.
- Promover su creación en aquellas en las que no se ha dotado de este profesional, como ocurre en algunas Defensorías Locales que están comenzando su trayectoria.
- Impulsar la coordinación a nivel profesional de los Trabajadores/as Sociales que trabajan en las distintas Instituciones.
- Intercambiar de experiencias con otros profesionales que trabajan en las distintas Defensorías.
- Motivar la formación permanente, desde la propia institución, integrando ópticas de otros profesionales.
- Divulgar este campo laboral mediante el Colegio Profesional.
- Profundizar en el conocimiento de los derechos sociales con los nuevos cambios que se están produciendo en nuestra sociedad.
- Reivindicar la función mediadora que este profesional realiza.
- Actuar como promotores de cambio y como agentes de las nuevas políticas sociales que se definan por las diferentes Administraciones Públicas.
- Estimular la participación y colaboración de la ciudadanía en la Institución del Defensor.

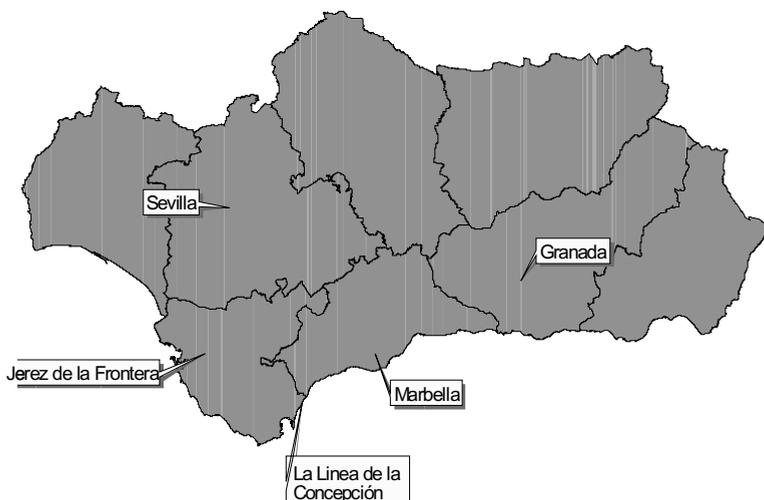
***"SOLO CABE PROGRESAR CUANDO SE PIENSA EN GRANDE,
SOLO ES POSIBLE AVANZAR CUANDO SE MIRA LEJOS,"***

JOSÉ ORTEGA Y GASSET

8.- BIBLIOGRAFÍA:

- Ararteko. "Servicios Sociales y garantía de derechos". *Revista del Ararteko Derechos Ciudadanos* n° 2 (2007). País Vasco
- BARQUERO CRUZ, Julio, "La protección de los derechos sociales en la Comunidad Europea tras el Tratado de Amsterdam". *Revista estudios políticos* n° 4
- BOE, Boletines Oficiales de las Comunidades Autónomas y legislación sobre los Defensores en CC.AA.
- CORDERO RAMOS, Nuria, FERNÁNDEZ MARTÍN, Isabel, PALACIOS ESTEBÁN, José Emilio, "Trabajo Social y Derechos Humanos: Razones para una convergencia". Publicación del Departamento de Trabajo social y Servicios Sociales de la Facultad de Ciencias Sociales Pablo de Olavide de Sevilla.
- Defensor del Pueblo Andaluz. Organigrama. Sevilla
- Defensor del Pueblo Andaluz. *Jornada sobre la Ley de Inclusión Social. "Avanzando en los Derechos Sociales: Ley de Inclusión Social de Andalucía. Abril 2009. Sevilla.*
- El Defensor del Pueblo en una España en cambio (2007). Madrid
- El Libro del Defensor del Pueblo (2003). Madrid.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2000) definición de Trabajo Social, Asamblea de Montreal (Canadá), página web: www.isfw.org
- HERRERA GÓMEZ, Manuel. "Política Social y Ciudadanía", *Estudio 2 Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales* n° 30. Marzo 2001.
- MALDONADO GAGO, Juan. "Política Social de la Unión Europea". *Revista de estudios políticos* n° 95, año 1997.
- MARSHALL, T.H. (1976) "Cittadinanza e classe sociale, UTET, Turin.
- PRIETO SANCHIS, Luis "Los derechos sociales y el principio de igualdad sustancial". *Revista de estudios Constitucionales, Septiembre-diciembre 1995.*
- SERRA JIMÉNEZ, Francisco. "La transformación de los derechos humanos". *Cuadernos de Relaciones Laborales* n° 3, Edit. Complutense de Madrid, 1993.
- SOLOZABAL ECHEVARRIA, Juan José. "Algunas cuestiones básicas de la teoría de los derechos fundamentales", *Revista de estudios políticos* n° 71. Madrid.
- <http://web.uvigo.es/educacion-ou/archivos/PERFIL-PROFESIONAL-TS>
- <http://www.ets.unc.edu.ar/>
- <http://fedel.blogspot.com>
- <http://eues.unizar.es/index.php?modulo>

DEFENSORES MUNICIPALES



9.3.- ANEXO III.

Ley 16/2001, de 20 de Diciembre, del Defensor del Pueblo de Castilla -la Mancha. Viernes 8 de Febrero de 2002. BOE num. 34.

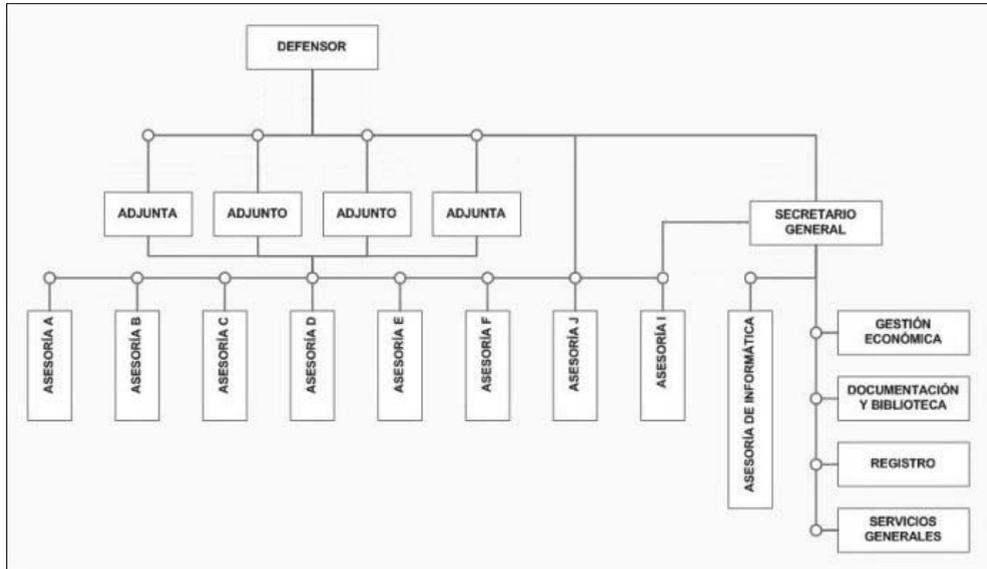
2. La segunda Adjuntía, denominada de la Igualdad, se ocupará específicamente de aquellos asuntos relacionados con la defensa de la igualdad de géneros, y de ella dependerá en los términos que reglamentariamente se determinen, la Oficina de los Derechos de la Mujer a que hace referencia el apartado 3.a) del presente artículo.

3. La Oficina del Defensor o Defensora del Pueblo contará, al menos, con las siguientes Oficinas específicas de responsabilidad:

- a) Oficina de los Derechos de la Mujer.
- b) Oficina de los Derechos del Menor.
- c) Oficina de los Derechos del Inmigrante.
- d) Oficina de Defensa del Usuario del Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha.
- e) Oficina del Derecho a la Educación.
- f) Oficina de Asuntos Generales.

9.4.- ANEXO IV.

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ ORGANIGRAMA



- **ASESORIA A:**
Salud, Consumo, Servicios Sociales, Seguridad Social y Dependencias
- **ASESORIA B:**
Personal del Sector Público, Administraciones Tributarias, Organización de la Administración Local, Política Interior
- **ASESORIA C:**
Administración de Justicia, Instituciones Penitenciarias, Extranjería, Seguridad ciudadana y Adicciones
- **ASESORIA D:**
Medio Ambiente, Administraciones Económicas, Enseñanza Universitaria, Agricultura, Ganadería y Pesca, Cultura y Deportes
- **ASESORIA E:**
Telecomunicaciones y Tecnología, Transportes, Vivienda, Urbanismo, Obras Públicas
- **ASESORIA F:**
Menores y Enseñanza no Universitaria
- **ASESORIA J:**
Coordinación, Medios de Comunicación y Relaciones Institucionales
- **ASESORIA I:**
Información y Atención al Público, Igualdad de Género y Juventud.