

Encuentro de jóvenes asesores de las defensorías del pueblo

Conclusiones

26 y 27 de junio 2024

Barcelona

Introducción

En el marco del “LAS XXXVII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO: LA LABOR DE LAS DEFENSORÍAS EN LA PROMOCIÓN DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN” los días 26 y 27 de junio de 2024 se han reunido en Barcelona 12 jóvenes de entre 12 y 16 años de las comunidades autónomas de: Euskadi (Ararteko), Andalucía (Defensor del pueblo andaluz), Canarias (Diputación del Común) y Cataluña (Sindicatura de Greuges).

Durante estos dos días de trabajo, el grupo ha compartido debates y reflexiones sobre las siguientes temáticas:

- La participación como herramienta para desmontar el adultocentrismo
- Qué es una buena administración
- Cómo las personas jóvenes se relacionan con la administración
- Sugerencias de mejora concretas para una buena administración desde la perspectiva juvenil

Este documento recoge las opiniones, ideas y conclusiones expresadas por el grupo para así poder compartir este material en las Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo que tendrán lugar en octubre de 2024 en Vitoria- Gasteiz.

Sobre el formato de presentación del documento que os presentamos, queremos aclarar que en todo momento hemos querido respetar el lenguaje y las formas de expresión que han utilizado los NNA durante las jornadas de trabajo, intentando minimizar al máximo la “reinterpretación” de sus frases y aportaciones desde el filtro adulto de las dinamizadoras de las sesiones o del personal de las defensorías que los acompañaron en este proceso.

En cuanto al fondo, creemos importante poner de relieve la complejidad de la temática de las Jornadas de Coordinación 2024. El derecho a la buena administración y el mismo concepto de administración son elementos bastante lejanos a la infancia y a la adolescencia; de aquí la dificultad en el abordaje del tema en el marco de los talleres y la relevancia del esfuerzo realizado por todo el grupo y por el equipo dinamizador para poder llegar, al final de los talleres, a las conclusiones que ahora presentamos.

En este sentido, queremos resaltar la contundencia de las aportaciones del grupo de NNA que participaron en los talleres en relación con las que, en nuestro entender, son sus principales conclusiones y reclamos en relación con el derecho a la buena administración:

- **La falta de espacios de participación, dentro de las administraciones,** para vehicular una escucha activa de los NNA. Los NNA consideran que desde las administraciones no se les escucha ni se tiene en cuenta su opinión.

Los NNA reclaman que se les escuche y se tengan en cuenta sus opiniones, especialmente en la toma de decisiones sobre asuntos de su interés como puede ser la educación, el espacio público, los espacios de ocio, o el acceso a los servicios de salud mental, entre otros.

- **La falta de un lenguaje inclusivo y claro, que acerque la administración a los NNA.** Los NNA consideran que el lenguaje que emplean las diferentes administraciones es muy técnico y difícil de comprender, lo cual dificulta una posible interacción de los NNA con la administración.

Los NNA reclaman administraciones más cercanas y preocupadas por emitir mensajes más claros en lenguaje accesibles para que pueda ser comprendido también por los NNA, especialmente en las situaciones o trámites que son de su interés, como pueden ser en el sistema público de salud, en los procesos de matriculación y acceso a la educación formal y no formal, entre otras.

- **La falta de conocimiento, por parte de los NNA, de lo que es la administración y de que ellos/ellas también tienen derecho a una buena administración.** Eso genera desprotección de los NNA ante las administraciones.

Los NNA reclaman más información y formación en los centros educativos, sobre qué son y para qué sirven las administraciones públicas. También reclaman formación sobre las situaciones de la vida diaria en las cuales los NNA pueden necesitar relacionarse con las administraciones y sobre los derechos que tienen, para estar preparados y poder actuar ante la administración en asuntos que les afectan como pueden ser la educación, la salud, las actividades extraescolares, las situaciones de discriminación, entre otros.



Programa:

ENCUENTRO DE JÓVENES ASESORES DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

26 DE JUNIO

10h - 10.15h
Bienvenida

10.15h - 11h
¡Rompiendo el hielo!

11h - 11.30h
PAUSA / DESAYUNO

11.30h - 13h
Desmontando el
adultocentrismo

13h - 15h
COMIDA

15h - 16.45h
Definiendo la administración

16.45h - 17.15h
PAUSA

17.15h - 19h
Detección de buenas y malas
prácticas de la administración
por ámbitos

27 DE JUNIO

10h - 11.45h
La administración “en escena”
para encontrar propuestas de
mejora

11.45h - 12.15h
PAUSA / DESAYUNO

12.15h - 13.15h
Definición de sugerencias y
propuestas de mejora para
una “buena administración”

13.15h - 14h
Cierre, evaluación y despedida

14h
COMIDA



ESPACIO DE TRABAJO:
CENTRO CÍVICO TOMASA CUEVAS (BARCELONA)

ORGANIZA:



DINAMIZA:



Miércoles 26 de junio

10h a 19h

Ámbitos temáticos

El grupo comparte experiencias y vivencias relacionadas con la administración en relación a los siguientes ámbitos temáticos, correspondientes a diferentes esferas de su vida:

- **Educación** (becas, acceso a educación formal y no formal)
 - Falta de conocimiento sobre qué es la administración y cómo funciona (charlas, anuncios,...).
 - Exceso de papeleo y documentos para hacer la matrícula y con una ausencia de check list.
 - Demasiada exigencia para acceder a determinados bienes y servicios.
 - Falta de protección al alumnado en casos de acoso escolar.
- **Salud** (cuidados, salud mental, física, emocional, discapacidades, ...)
 - Mucho tiempo de espera para acceder a atención psicológica.
 - Las ambulancias tardan mucho.
 - Poca accesibilidad en espacios públicos para gente con discapacidad.
 - Se tiene poco en cuenta la diversidad de capacidades a la hora de estudiar.
 - Listas de esperas muy largas para acceder a visitas o servicios de salud.
- **Protección** (violencias, seguridad, espacio público...)
 - Falta de atención específica a los adolescentes que residen en los centros de menores en comparación con los niños y niñas que no.
 - Falta de información de acceso a la seguridad por parte de la policía
 - Violencia, alcohol y género: impacto y riesgos en relación con la seguridad.
 - Usos del espacio público (calles, plazas,...) durante el tiempo libre. Preferencia a los adultos.
 - Cuidar los espacios públicos, por ejemplo, cuidar más los parques públicos infantiles.

- **Cultura, ocio y deporte** (acceso a actividades, bonos de cultura, acceso al deporte, etc.)
 - Los espacios destinados a NNA: polideportivos, espacios jóvenes y pistas públicas.
 - Tarjetas y bonos de transporte público.
 - Descuentos en los espacios culturales.
 - Bono cultural joven.
 - Museos, teatro y cine.

- **Acceso a la información** (cómo llega la información, cómo se favorece la participación...)
 - Mayor facilidad para poder influir sobre un responsable de la administración si perteneces a una organización.
 - Falta de información y orientación laboral.
 - Falta de información sobre nuestros derechos.

- **Identidad** (nacionalidad, origen, expresión, género, discriminación, religión...)
 - Mi madre tramitando la nacionalidad.
 - Mi adopción.
 - Tramitar el DNI.
 - Bautizarme.
 - Derecho a tener mi propia identidad y expresarlo.
 - Reconocimiento de las personas LGTBIQ+.

- **Justicia** (acceso a trámites, información, ...)
 - Gestión de los divorcios.
 - Información más clara para conocer nuestros derechos.
 - Tribunales, jueces, juzgados...
 - Seguridad policial.



Jueves 27 de junio

10h a 13h

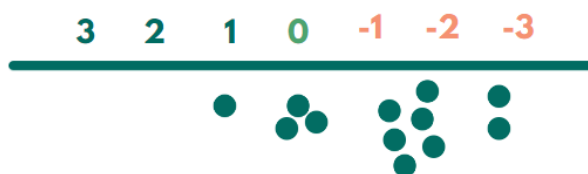
El termómetro

El grupo se posiciona y muestra su percepción ante diferentes aspectos que constituyen la administración como son el lenguaje, la participación, el acceso digital, la información facilitada y los cumplimientos de plazos.

El grupo puntúa cada elemento en una escala de puntuación del -3 (puntuación más baja, no se valora positivamente) al 3 (puntuación más alta, se valora positivamente). A continuación se muestran los resultados y comentarios específicos:

Lenguaje

- Hay tecnicismos y no todas las personas los entendemos.
- A veces necesitaríamos interpretación y ayuda.
- A veces entender una información depende de la amabilidad de la profesional de la administración.



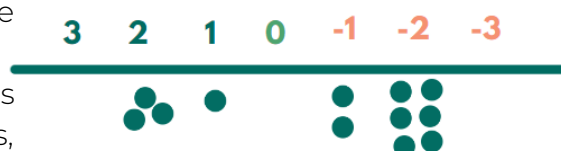
Participación

- Podemos participar algunas veces y a través de consejos o espacios como las defensorías juveniles.
- Nos gustaría participar en otros espacios y en decisiones de temas que nos afectan.



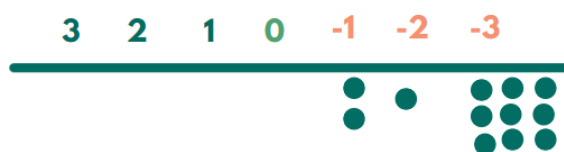
Brecha digital

- No se explican todas las herramientas de la administración.
- Los adolescentes tenemos más facilidades para gestionar herramientas digitales, pero no conocemos todos los canales.



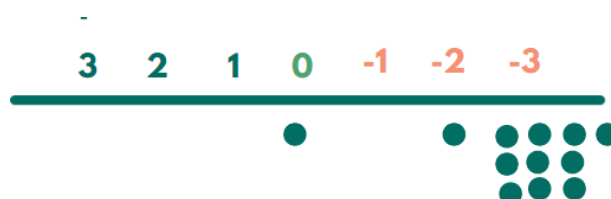
Información del funcionamiento

- Antes de llegar aquí (defensoría juvenil) desconocía lo que hace la administración.
- Para conocer el funcionamiento tienes que investigar por ti mismo/a y a veces no es fácil.



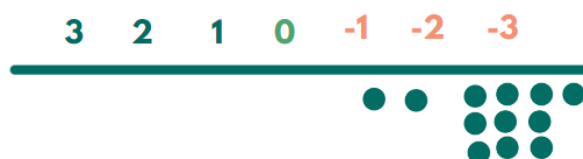
Corrupción

- Desconocemos como nos afecta la corrupción.
- Sí que vemos que no nos tienen en cuenta y, por tanto, a veces no se dedican los recursos necesarios a las áreas de juventud.



Cumplimiento de plazos

- En el ámbito de salud, vemos que hay mucha lista de espera.
- Poca previsión para responder a la administración, en cambio, la administración tiene más tiempo para dar respuesta.
- Hay falta de profesionales y esto dificulta muchas veces que se cumplan los plazos.
- En el ámbito de educación encontramos dificultades en trámites de inscripción.



Debate

Se ha generado un debate entre dos grupos de participantes. Cada grupo defendía un posicionamiento (opuesto al del otro grupo) para favorecer la generación de argumentos. Se han hecho tres preguntas:

- ¿Qué es lo primero que cambiarías de la administración?
- ¿Hay suficiente información sobre la administración? ¿Y esta información es accesible para las personas jóvenes?
- ¿Por qué es importante seguir teniendo defensorías del pueblo incorporando la voz de las personas jóvenes?

A continuación se recogen los principales argumentos para cada una de las preguntas:

¿Qué es lo primero que cambiarías de la administración?

- Mejorar el sistema de salud:
 - La salud es uno de los temas que nos afecta más.
 - Todo el mundo estamos pagando la seguridad social y el dinero que se paga cada mes va destinado a otras cosas menos importantes, sería necesario mejorar la distribución del dinero e invertir más en salud.
 - Hace falta invertir más dinero en salud para contratar profesionales que eviten las largas listas de espera.
 - Hay que evitar que los profesionales se vayan a otros países.
- Mejorar el sistema educativo:
 - La educación es la base de toda persona y en muchas ocasiones se imparte mal.
 - Hay que invertir más, ampliar plazas para estudiar para tener más profesionales. Sin una buena educación no tienes un futuro.
 - Cambiaríamos muchas asignaturas que ahora son obligatorias, no tienen que ver con cosas que nos afectan en el día a día.



¿Hay suficiente información sobre la administración? ¿Y esta información es accesible para las personas jóvenes?

- La administración no comparte información directa y clara a las personas jóvenes, es algo que falta.
- Necesitamos que también nos tengáis en cuenta y satisfagáis también nuestras necesidades.
- Somos parte de la sociedad, no somos mayores de edad ahora, pero sí lo seremos.
- Pertenece al país y si no nos tenéis en cuenta, optaremos por irnos del país a trabajar o buscar otras opciones.
- Necesitamos sentirnos acogidos y que nuestra voz y nuestro voto se tenga más en cuenta.



¿Por qué es importante seguir teniendo defensorías del pueblo incorporando la voz de las personas jóvenes?

- Es importante seguir e impulsar defensorías juveniles porque la participación de niñ@s es necesaria en política. Tenemos puntos de vista distintos y son relevantes.
- Podemos tener opinión distinta a la de los adultos, pero podemos aportar, tenemos derecho a participar de la toma de decisiones.
- No todas las decisiones son votar en las elecciones, podemos aportar y participar de otras maneras.
- Tenemos que compartir lo que nosotros creemos y queremos y así defender nuestros derechos.
- Tendría que garantizarse que tod@s l@s niñ@s tengan un espacio para participar. No tenemos voz en la administración, también somos parte de la sociedad.
- Construimos nuestra opinión en base a nuestra familia, información en la escuela y leer de manera crítica. No somos tan influenciables como se dice. Si fuéramos tan influenciables no habría jóvenes como en las defensorías pensando y participando como ahora.



Propuestas de mejora de la administración pública desde una perspectiva juvenil

A continuación se muestran temáticas que surgieron el jueves 26 en un espacio de creación y reflexión con el grupo de jóvenes. Identificaron las siguientes temáticas y propuestas de mejora:

Temática	Propuesta de mejora
Visión adultocéntrica de las personas jóvenes <i>Afectaciones en el lenguaje, la participación y la información</i>	<ul style="list-style-type: none">● Invitar a las personas jóvenes a colaborar en las decisiones que se tomen y/o actividades que se realicen o impulsen desde la administración pública.● Charlas en los centros educativos para obtener conocimientos sobre la administración pública.
Lenguaje poco accesible	<ul style="list-style-type: none">● A la hora de hablar con un niño, niña y/o joven, evitar el lenguaje técnico y utilizar palabras más sencillas.● Revisión y adaptación del lenguaje escrito (leyes, decretos, etc.) con ayuda de grupos de jóvenes (asesoría).● Adaptar toda la documentación y trámites a más idiomas, ya que hay jóvenes migrantes de diferentes orígenes.
Listas de espera en atención a la salud	<ul style="list-style-type: none">● Aumentar el sueldo de las personas profesionales de la salud para mejorar las condiciones laborales en el país, consiguiendo así que no emigren a lugares donde ofrezcan mejores ofertas laborales y eso permita mejorar los tiempos de espera y servicios de salud.

Mejora el acceso a la información del funcionamiento de la administración

- En los institutos, añadir espacios formativos (que no puntúen) sobre burocracia, política y otras temáticas y contenidos que nos sirvan para el día a día.
- Explicar la información a niñ@s y jóvenes desde la objetividad.
- Recibir información por parte de profesionales expertas pero sin tecnicismos.
- Reforzar la información sobre la administración en redes sociales (videos, campañas...)

Desigualdad territorial

- Mejorar la distribución de dinero recaudado para garantizar equilibrio entre servicios y población en todos los territorios.
- Promover espacios de ocio y cultura para gente joven en todos los territorios.
- Reducir los precios de la vivienda a los profesionales para mayor facilidad del movimiento territorial.

Desprotección por parte de profesionales de la administración

- Tratar que no haya discriminación por motivos de identidad de las personas profesionales de la administración hacia niñ@s y jóvenes.
- Promover encuestas para valorar el trato recibido por parte de las personas profesionales de la administración.
- Impulsar formación sobre diversidad destinada hacia los profesionales de la administración.
- Realizar campañas de sensibilización y formación a niñ@s y jóvenes sobre la diversidad y la defensa ante la discriminación.

Encuentro de jóvenes asesores de las defensorías del pueblo
Barcelona 2024

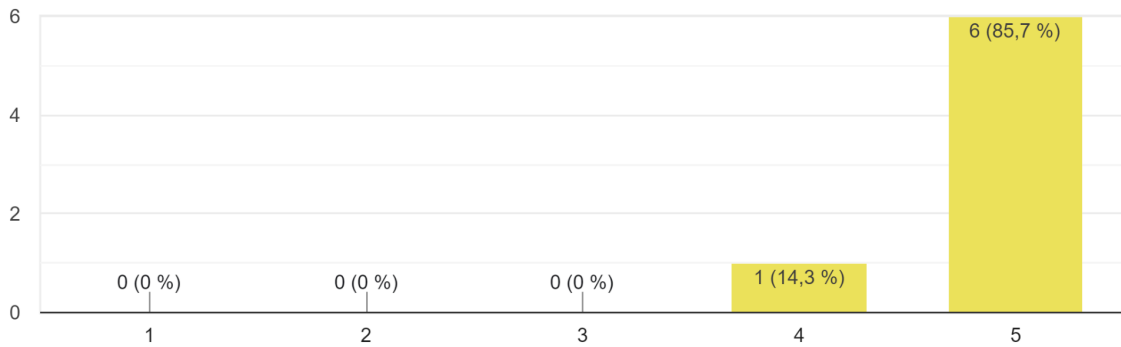


VALORACIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Respuestas recibidas: 7

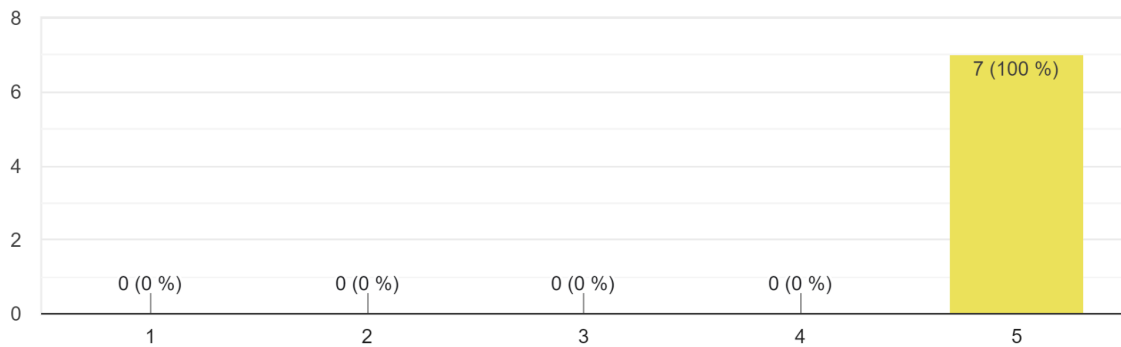
En la escala del 1 al 5 como valoras la experiencia del Encuentro de Jóvenes Defensores?

7 respuestas

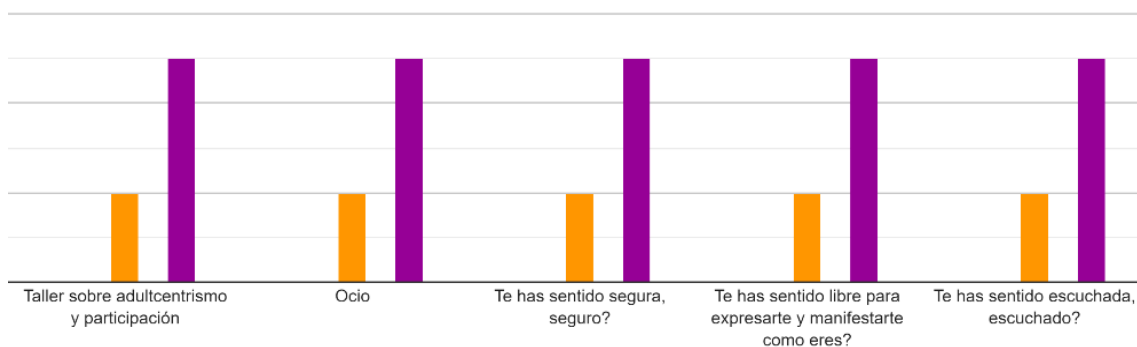
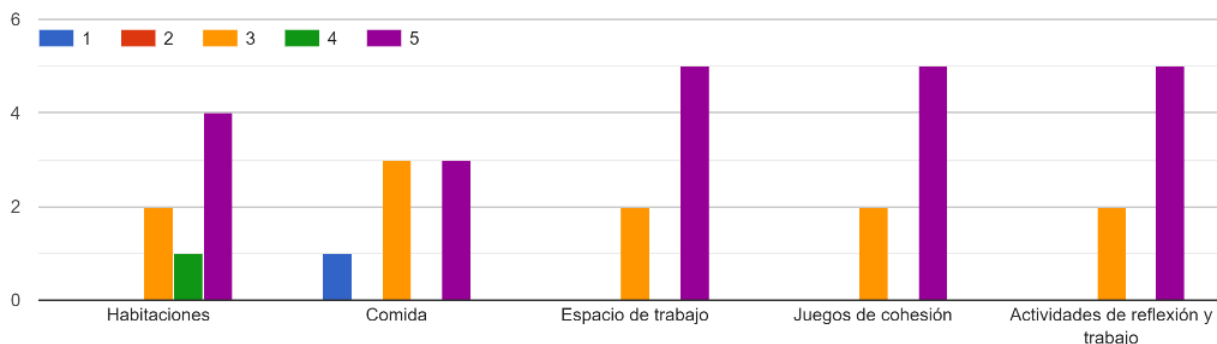


Valora el acompañamiento de las dinamizadoras (Marina y Vicky)

7 respuestas



En la escala del 1 al 5 como valoras:



¿Qué ha sido para ti lo más importante que ha pasado en este encuentro?

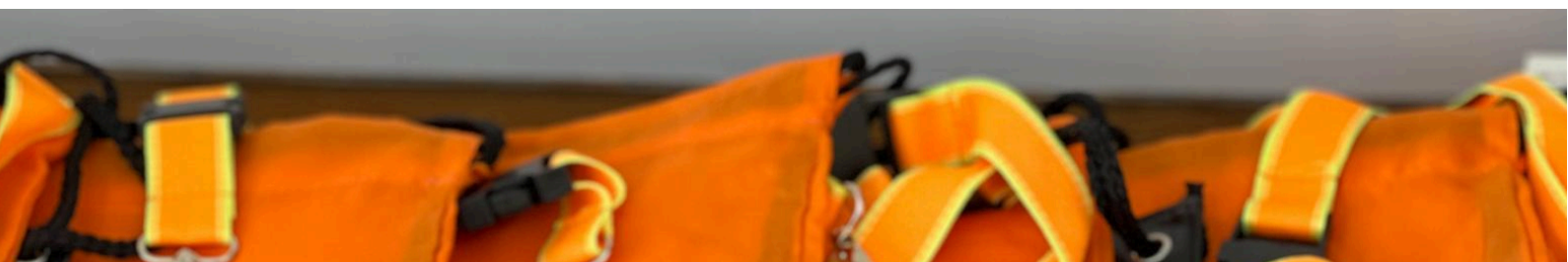
- El acompañamiento de mis compañeros.
- La compañía ha sido muy buena.
- La buena compañía.
- Conocer gente nueva.
- La amistad.
- Conocer a la gente.
- Conocer a todos los compañeros.

Aquí puedes compartir cualquier comentario que quieras transmitir a la organización:

Muchas gracias ha sido muy divertido y productivo.
Me gustó todo, muy buenas actividades y la compañía de 10.
Ha sido muy buena y excelente organización.
Me lo he pasado bien.
Todo superbién.
Me lo he pasado muy bien.

¡Déjanos un consejo para mejorar espacios como este!

No tengo ninguno.
Nada, todo ha ido muy bien.
Estar más tiempo, ya que casi no tuvimos tiempo para conocernos,
La comunicación,
Mejor ventilación (hace calor),
Todo ha sido perfecto,
No hay nada para mejorar!



Miembros participantes:

Defensor del pueblo andaluz

Carlos Blanco Sanchez

Noa Marín Akapo

Mario Romero Rodríguez

Sindicatura de Greuges

Kati García

Martí Lora Real

Txomin Valero

Alesandra Sehati

Ararteko

Eder López

Irati Beraiz Mediero

Irati Uranga Echarri

Diputación del Común

Alberto Hernández Pérez

Alejandro Ángel Pérez

Barcelona
Junio 2024

Documento elaborado por:
Circula Cultura SCCL

