



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
FACULTAD DE DERECHO

Tesis Doctoral

**El Ombudsman del siglo XXI:
Estudio para su institucionalización en Chile**

Autor: Juan Pablo Díaz Fuenzalida

Director: Catedrático Dr. Antonio Rovira Viñas

Madrid, enero de 2018

DEDICATORIA

*Dedicado a mi familia,
en particular a mi hijo Santiago,
principal fuente de motivación
en el presente trabajo académico.*

*Asimismo,
dedico a mi país la investigación,
pequeño grano de arena,
que busca mejorar
la vida de quienes más lo necesitan.*

AGRADECIMIENTOS

*“La historia del Justicia es una saga de miserias y grandezas,
de aciertos sutilísimos y errores desdichados.
Historia de personajes y personajillos...”.*

Antonio Embid Irujo

Presidente de las Cortes Generales de Aragón

Comenzaba recordando al Justicia de Aragón, no sólo porque la tesis doctoral trata sobre el Ombudsman, defensor del pueblo, sino que también porque, dichas palabras reflejan en cierto modo la labor de un doctorando. Lo es, ya que la investigación es un proceso arduo, extenso, con dulces y agraces, tal como lo fue la historia de los Justicias en el antiguo reino de Aragón. En momentos se piensa estar avanzando, no obstante, al llegar a la meta, el doctorando se da cuenta que vuelve a comenzar. Sin embargo, entre tanto andar por los caminos del saber, inclusive, por el mismo, algo es diferente, una mirada o un enfoque distinto, un autor que se había tomado en menos, una sentencia que después sirve de aplicación para los casos actuales y venideros, traen como consecuencia, que el camino recorrido, siempre siga abierto.

En dicho proceso o camino recorrido, quisiera agradecer a todos quienes me han acompañado o hecho lo posible por contribuir a tan relevante empresa. Sin ellos, difícilmente hubiera podido culminar el presente trabajo académico en una tesis doctoral. Entre ellos, destacar a los siguientes:

En primer término, a mi familia. Sin ella, no sería posible ni siquiera aun haber pensado en realizar estudios de Doctorado. En ese sentido, no sólo dar gracias a mis seres más cercanos en lo consanguíneo, sino que a aquellos que van formando parte de mi familia por lazos de amistad que van estrechándose cada vez más con el tiempo.

En segundo término, a mi director de tesis, el Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid, Dr. Antonio Rovira Viñas. Especialmente, por su permanente colaboración y guía en la investigación, tanto en lo académico

como desde la experiencia como ex Defensor del Pueblo de España (en funciones). También por su maravillosa calidad humana, que se evidencia perfectamente con el excelente trato y dedicación con sus doctorandos.

En tercer término, a docentes investigadores. Hago referencia al Dr. Luis Pomed Sánchez, a quien tuve la oportunidad de conocer en mi estancia en el Tribunal Constitucional español, que con un espíritu crítico, pero constructivo, aportó al presente trabajo académico. Al Dr. Antonio Muñoz Aunión, quien transmitía consejos académicos sólo por su pasión por el quehacer universitario, tal como lo habrá hecho con él su padre Dr. Antonio Muñoz Conde. Y al Dr. José Luis López González, quien contribuyó desde precisos comentarios en el Seminario de Investigadores de la Universidad Autónoma de Madrid, como con bibliografía complementaria para el desarrollo de la tesis. A la Dra. Alicia González Alonso y a Dra. Matilde Guerra Roig quienes ya desde el Master otorgaban herramientas relevantes en materia de investigación.

En cuarto término, a distintas autoridades de la Universidad Autónoma de Chile, quienes colaboraron desde ideas en investigación hasta con asuntos administrativos. Entre otros, destacar a los Decanos de la Facultad de Derecho, Dr. Ricardo Israel, don Juan Jorge Lazo, Dr. José Francisco García. Al Vicerrector de sede Santiago, don Francisco Baghetti y a los Directores la Carrera de Derecho sede Santiago, don Alejandro Leiva y don Patricio Valdés.

En quinto término, a mis colegas y amigos con los que he tenido la fortuna de compartir en Madrid y en otras latitudes. Destacan tanto los que conocí en la Universidad Autónoma de Madrid en estudios de Master y Doctorado como también en el Servicio de Doctrina del Tribunal Constitucional. Ellos han colaborado en mi investigación como en los asuntos más cotidianos de mi labor.

Finalmente, agradecer a todo quien haya aportado, incluso con una sonrisa o un comentario sincero, siempre necesario para seguir avanzando en la senda del conocimiento y la investigación.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	12	
 CAPITULO PRIMERO:		
Antecedentes históricos del Ombudsman: Origen, expansión a nivel nacional y desarrollo a nivel internacional		38
 Sección I		
Origen del Ombudsman	39	
1.1.1.- Antecedentes históricos “indirectos” del Ombudsman.	39	
1.1.2.- Antecedentes históricos “directos” del Ombudsman.	49	
 Sección II		
Expansión del Ombudsman a nivel de Estados	54	
1.2.1.- En Europa.....	54	
1.2.2.- Sudamérica.....	70	
1.2.3.- Centroamérica.....	83	
1.2.3.1.- El Caribe.....	91	
1.2.4.- Norteamérica.....	92	
1.2.5.- Oceanía.....	98	
1.2.6.- África.....	101	
1.2.7.- Asia.....	104	
1.2.7.1.- Oriente Próximo.....	104	
1.2.7.2.- Oriente medio.....	105	

1.2.7.3.- Asia Oriental.....	107
Sección III	
Desarrollo del Ombudsman a nivel internacional	109
1.3.1.- Organismos internacionales.....	109
1.3.1.1.- Ombudsman de Naciones Unidas.....	109
1.3.1.2.- Ombudsman Europeo.....	110
1.3.1.3.- Peticiones al Parlamento Europeo.....	117
1.3.2.- Institutos o asociaciones internacionales.....	119
1.3.2.1.- Instituto Internacional del <i>Ombudsman</i>.....	119
1.3.2.2.- Federación Iberoamericana del <i>Ombudsman</i>.....	120
1.3.2.3.- La United States Ombudsman Association.....	121
1.3.2.4.- Australian and New Zealand Ombudsman Association.....	121
1.3.2.5.- Asociación Caribeña del Ombudsman.....	122
1.3.2.6.- African Ombudsman & Mediators Association.....	123
1.3.2.7.- Asociación de Ombudsman del Mediterráneo.....	123
1.3.2.8.- Asociación de <i>Ombudsman</i> de la Organización de Cooperación Islámica.....	124
1.3.2.9.- Pacific Ombudsman Alliance.....	125
1.3.2.10.- Asian Ombudsman Association.....	126
1.3.2.11.- Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.....	126
1.3.2.12.- Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans.....	127
1.4.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 1.....	128

CAPITULO SEGUNDO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva orgánica para la creación, modificación o desarrollo de una institución. 135

2.1.- Tipos de Ombudsman. 136

2.1.1.- Alto Comisionado de las Cortes. 136

2.1.2.- Mediador de la República. 139

2.1.3.- Comisión de peticiones parlamentaria. 141

2.2.- Forma de composición del Ombudsman. 142

2.2.1.- Unipersonal. 142

2.2.2.- Comité, Juntas o Comisiones. 143

2.3.- Rango de reglamentación del Ombudsman. 144

2.3.1.- Constitucional. 144

2.3.2.- Legal. 146

2.3.3.- Reglamentario. 147

2.3.4.- Norma de derecho privado. 150

2.4.- Atribuciones del Ombudsman y en particular la *autoritas*. 152

2.4.1.- Cualidad de la persona que desempeñe el cargo. 152

2.4.2.- Carácter institucional. 154

2.4.3.- Apartidista o ajeno a la política y evitar conflictos de intereses. 155

2.4.4.- Autonomía, independencia y especial protección. 159

2.4.5.- Conocimiento de la institución por la población. 167

2.4.6.- Fácil acceso para los ciudadanos: gratuidad, celeridad e informalidad. 168

2.5.- Elección del Ombudsman.	171
2.5.1.- Por el parlamento.	171
2.5.2.- Por el poder ejecutivo.	172
2.5.3.- Por los ciudadanos.	173
2.5.4.- Por el sector privado.	174
2.5.5.- Mixto.	175
2.6.- Periodo de duración del Ombudsman.	175
2.6.1.- Mandato único.	175
2.6.2.- Reelección.	176
2.7.- Causales de cese y formas de prelación.	177
2.8.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 2.	185

CAPITULO TERCERO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva competencial para la creación, modificación o desarrollo de una institución.

3.1.- Competencia territorial del Ombudsman.	192
3.1.1.- Nacional.	192
3.1.2.- Regional o provincial.	193
3.1.3.- Municipal.	194
3.1.4.- Coexistencia de Ombudsman nacionales, regionales, locales y municipales.	196
3.2.- Ámbito de control del Ombudsman.	196
3.2.1.- Al Poder Ejecutivo.	196

3.2.2.- Al Poder Legislativo.....	198
3.2.3.- Al Poder Judicial.....	199
3.2.4.- Al sector privado.....	202
3.3.- Materias de competencias del Ombudsman.....	205
3.3.1.- Competencia general y enfoque en grupos de especial protección.....	205
3.3.1.1.- Mujeres.....	208
3.3.1.2.- Niños y adolescentes.....	212
3.3.1.3.- Personas de la tercera edad, adultos mayores.....	217
3.3.1.4.- Discapacitados.....	221
3.3.1.5.- Extranjeros, inmigrantes, trata de personas y desplazados.	225
3.3.1.6.- Víctimas de delitos.....	231
3.3.1.7.- Recluidos de libertad.....	233
3.3.1.8.- Personas con distinta orientación sexual e identidad de género.....	237
3.3.1.9.- Campesinos.....	240
3.3.1.10.- Indígenas y pueblos originarios.....	244
3.3.1.11. Personas con enfermedades crónicas.....	253
3.3.1.12.- Personas de especial protección por circunstancias particulares del país.....	255
3.3.2.- Competencia general y enfoque en áreas o materias de relevancia.....	259
3.3.3.- Ombudsman sectoriales.....	261
3.3.3.1.- Del consumidor.....	261
3.3.3.2.- De la infancia.....	263

3.3.3.3.- De la libertad económica.....	267
3.3.3.4.- De la prensa (de los lectores).....	268
3.3.3.5.- Contra la discriminación.....	271
3.3.3.6.- Bélico.....	274
3.3.3.7.- De los contribuyentes.....	278
3.3.3.8.- De los bancos e intuiciones financieras.....	283
3.3.3.10. De los seguros.....	289
3.3.3.11.- De la Universidad.....	293
3.3.3.12.- De los servicios básicos.....	297
3.4.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 3.	301

CAPITULO CUARTO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva funcional para la creación, modificación o desarrollo de la institución..... 304

***.- Nota introductoria al presente capítulo.....** 305

Sección I

Principales funciones del Ombudsman 307

4.1.1.- Tramitación de quejas ciudadanas..... 307

4.1.1.1.- Legitimación..... 309

4.1.1.2.- Forma de presentación..... 314

4.1.1.3.- Rechazo..... 322

4.1.1.4.- Deber de suspensión ante recursos administrativos o judiciales.	329
4.1.1.5.- Deber de colaboración de los organismos requeridos.	331
4.1.1.6.- Procedimiento.....	342
4.1.2.- Resoluciones.....	351
4.1.2.1.- Efectos.....	352
4.1.2.2.- Tipos.....	355
4.1.2.3.- Obligación de notificar ciertas resoluciones y el resultado de su investigación.....	365
4.1.2.4.- Inimpugnabilidad.....	367
4.1.3.- Informes.....	369
 Sección II	
Funciones adicionales de la institución original	385
4.2.1.- Otras formas de influir en el ordenamiento jurídico: proposición de ley, iniciativa legislativa y recomendación de suscribir tratados internacionales.....	385
4.2.2.- Actividad en casos judicializables o judicializados.....	389
4.2.3.- Promoción, difusión y educación de los derechos y libertades.....	403
4.3.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 4.	408
 CAPITULO QUINTO:	
Conclusiones de la investigación	415
5.- Conclusiones.	416

BIBLIOGRAFIA	423
6.1.- Libros y artículos científicos.	423
6.2.- Principales constituciones consultadas.	448
6.3.- Principales normativas consultadas.	449
6.4.- Informes y estudios institucionales.	468
6.5.- Jurisprudencia.	485
6.6.- Resoluciones defensoriales.	486
6.7.- Sitios electrónicos.	490
6.8.- Prensa.	502
INDICE DE CUADROS	505
INDICE DE ABREVIATURAS	506

PRESENTACIÓN

Aún recuerdo la primera vez que oía hablar del Ombudsman y no fue precisamente en una sala de clases ni en prensa. El año 2009 realizaba voluntariamente¹ la asignatura de Clínica Jurídica en la Universidad Autónoma de Chile, que constituye en un curso teórico – práctico, donde se atienden a personas de escasos recursos que no pueden acceder a un abogado particular. La Clínica Jurídica además es una institución destinada a proporcionar servicios jurídicos, ya sea de asesoría o de representación jurídica. En ese periodo, se atendía a las personas que derivaba el denominado “*Defensor comunal de Lo Espejo*”.

Dos años tuvieron que pasar para ingresar ya no como estudiante a la Clínica Jurídica, sino que en calidad de Egresado – Tutor. En dicha calidad tuve que ir a la Municipalidad de Lo Espejo a un encuentro donde exponía el Defensor Comunal. Ahí, además de dar a conocer la institución, el Defensor nos explicaba de donde nació la idea de su creación en la comuna. Indicó que se tomó como base al Ombudsman sueco, y, con los ajustes respectivos, el Alcalde de la época y el Concejo municipal dieron la aprobación, creándose la institución, como una unidad municipal con el fin de facilitar el acceso a la justicia y la promoción de derechos en la comuna de Lo Espejo.²

Con ello, comencé entonces desde el año 2011 a indagar sobre la institución del Ombudsman, pues me di cuenta que en el ordenamiento jurídico chileno no existía.³ Sin embargo, no es hasta mi ingreso en el año 2012 al Instituto Chileno de Estudios Municipales,⁴ centro de investigación dependiente de la Universidad Autónoma de Chile que adquiero determinadas destrezas en

¹ Pues ya había aprobado el curso.

² Sitio electrónico de la Municipalidad de Lo Espejo de Chile, Defensoría Comunal, disponible en <http://www.loespejo.cl/defensoria-comunal/>, (última revisión 11 de junio de 2017).

³ De ahí entendí porque no conocía la institución. Tampoco la tenía en mis apuntes de Derecho Constitucional, ni tampoco estaba en el programa de estudios. Quizá esa lejanía es el motor que haya servido para estar más cerca de la institución.

⁴ Sitio electrónico del Instituto Chileno de Estudios Municipales, disponible en <http://ichem.uautonoma.cl/acerca-del-ichem/> (última revisión 11 de junio de 2017).

académicas, lo que hizo que pudiera comenzar a realizar con mayor pulcritud mi labor científica.

Es así que mi primer apronte académico con el Ombudsman fue un artículo que realicé en el año 2014, en la Jornadas que se realizan anualmente en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Autónoma de Chile, hoy Facultad de Derecho. En dicho año, en calidad de docente, presentaba ante todos, tanto alumnos, profesores y autoridades académicas mis hallazgos de investigación. El título de la ponencia era *“Proyecto de Ombudsman para Chile; una actualización en materia de Derechos Humanos que aún sigue durmiendo”*,⁵ que tenía por objeto hacer un llamado de atención al receptor, con la sola lectura del título.

En efecto, Chile no tenía un Ombudsman en su ordenamiento jurídico, a diferencia de la mayoría de los países europeos y de todos sus vecinos latinoamericanos. Otro hallazgo de investigación era que aunque Chile no tuviera Ombudsman, no quiere decir que nunca lo haya intentado, pues se tramitaron algunas leyes pero no tuvieron éxito.

En la ponencia del artículo, recuerdo también unas preguntas, precisamente la del Director y posterior Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, consultándome sobre diferencias y/o similitudes entre el Ombudsman y el Instituto Chileno Derechos Humanos. Respondí la pregunta pero aquello fue una alerta, debía seguir profundizando en el estudio de la institución.

Posteriormente, en el año 2015 viajé a España a realizar el Master en Gobernanza y Derechos Humanos que imparte la Universidad Autónoma de

⁵ La presentación del artículo, “Proyecto de Ombudsman para Chile; una actualización en materia de Derechos Humanos que aún sigue durmiendo” está disponible en https://prezi.com/y5aq8ch99ost/proyecto-de-ombudsman-para-chile-una-actualizacion-en-mat/?utm_campaign=share&utm_medium=copy (última revisión 11 de junio de 17).

Madrid,⁶ gracias a una beca de la Fundación Carolina. Ahí, en un medio interdisciplinario y de variedad de nacionalidades, me dio cuenta de lo positivo que es tener una Defensoría del Pueblo en un Estado. Además conocí al Director del Master, Doctor Antonio Rovira Viñas, quien además había ejercido el cargo de Defensor del Pueblo de España,⁷ y que por tanto, conocía en carne propia las funciones de la institución.

A consecuencia de todo lo anterior surge el cómo interés científico investigar el tema de la presente tesis doctoral, cual es, estudiar a la institución del Ombudsman. Todos los acontecimientos relatados desde el año 2009 al año 2015 son los que inspiran a realizar un trabajo académico la institución en comento. El paso siguiente era dilucidar si se justificaba o no realizarlo, es decir, si era novedoso y de interés científico, lo que se expone a continuación.

El Ombudsman como institución es un tema de investigación que por sí mismo es digno de ser desarrollado en una tesis doctoral. Es posible hacer una investigación de los orígenes, creación, desarrollo y variantes que ha tenido hasta nuestros días. Hay Defensorías unipersonales, colegiadas, Ombudsman nacionales como en Suecia, Portugal y España, regionales como en el caso de Italia, variantes como el Mediador de la República en Francia, sólo por nombrar algunas.

Además, es de interés analizar el éxito que ha tenido el Ombudsman a través del tiempo, sobre todo con su expansión en el mundo, como también en el sector privado. Actualmente las Defensorías son instituciones globales estando en los ordenamientos estatales de la mayoría de los países del mundo. Tanto es así, que en el año 1978 se creó el Instituto Internacional del Ombudsman donde colaboran más de 170 instituciones de Ombudsman de más

⁶ Mi calidad de ex alumno del Master en Gobernanza y Derechos Humanos de la Universidad Autónoma de Madrid se puede constatar en su sitio electrónico, disponible en <http://www.uam.es/otros/mdh/antiguos-alumnos.html>, (última revisión 11 de junio de 2017).

⁷ Tanto como Adjunto del Defensor y Defensor en funciones.

de 90 países con representación de todos los continentes.⁸ Asimismo, su éxito ha tenido eco en el sector privado, encontrando a los Ombudsman sectoriales como les llamaría Jorge Maiorano, ex Defensor del Pueblo de Argentina.⁹ De modo que por sí sola la institución es un verdadero objeto de estudio que tiene trascendencia en nuestros días.

No obstante lo anterior, suma al interés y novedad del tema de la presente tesis que en Chile no existe la institución del Ombudsman por lo que hace aún más relevante realizar un estudio al respecto. En efecto, la presente investigación no sólo servirá para avanzar en los saberes teóricos y disciplinarios de la institución, sino que puede tener repercusiones en la constitucionalidad y legislación de un Estado.

Como decía, en Chile no existe la institución del Defensor del Pueblo como en la mayoría de los países en la actualidad, pero no por eso no quiere decir que haya ciertos antecedentes que tener presente. Uno de los primeros indicios sobre la institución en Chile es la fundación en el año 1985 del Capítulo Chileno del Ombudsman, que tenía por objeto diseñar de una Defensoría Ciudadana acorde al sistema democrático que estaba pronto a llegar.¹⁰ El Capítulo Chileno del Ombudsman es una institución no gubernamental que sigue vigente hasta nuestros días pero que no ha logrado su principal cometido, cual es, que se incorpore al ordenamiento jurídico chileno un Ombudsman, independiente de su denominación.

Otro antecedente relevante es que se han presentado proyectos de Ombudsman en Chile, tanto por los distintos Gobiernos y por algunos parlamentarios. Sin embargo, ninguno de los mensajes presidenciales ni mociones parlamentarias han sido aprobadas en el Congreso. Entre ellos,

⁸ Sitio electrónico del Instituto Internacional del Ombudsman, disponible en <http://www.theioi.org/the-i-o-i> (última revisión de 06 de junio de 2016).

⁹ Maiorano J., "El Defensor del Asegurado: hacia una superación de los conflictos entre las compañías de seguros y su asegurados", publicado en la Revista El Derecho, Derecho de Seguros, Buenos Aires, jueves 22 de abril de 2010.

¹⁰ Sitio electrónico del Capítulo Chileno del Ombudsman, disponible en <http://www.ombudsman.cl/> (última revisión 05 de mayo de 2016).

destacan los siguientes: proyectos de naturaleza constitucional, como lo son la Reforma constitucional que crea la Defensoría de las Personas (tramitación),¹¹ de 04 de diciembre de 2008; el Proyecto de Reforma Constitucional sobre Poder Judicial, Consejo Nacional de la Justicia y Defensor del Pueblo, de 09 de abril de 1991 (archivado). Y, proyectos de ley, como la Ley Orgánica Constitucional sobre el Defensor del Pueblo, de 09 de abril de 1991 (archivado), Proyecto de Ley que crea la Defensoría Nacional del Usuario, 05 de noviembre de 1997 (retirado), Proyecto de Ley que Crea el Defensor Ciudadano el 18 de octubre de 2000, y otro con mismo título de 04 de diciembre de 2003 (archivado y rechazado respectivamente), y el Proyecto de Ley que crea la Defensoría Nacional del Usuario, 05 de noviembre de 1997 (retirado).¹²

Sin embargo, es menester señalar que se está vigente un proyecto de Reforma Constitucional en Chile que pretende sustituir cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental, de 11 de junio de 2015 (tramitación), y que incluye la institución tema de investigación de la presente tesis. Dicha reforma constitucional, considera en el Capítulo XII, artículos 102 y 103 un Ombudsman, denominándolo “Defensoría de las personas”.¹³ Se procura entonces crear un

¹¹ En tramitación, pero si no se le da “urgencia”, que es una facultad del Presidente de la República, el proyecto seguirá en ese estado, o peor, se archivará o será luego retirado.

¹² Todos revisados en el sitio electrónico del Senado de Chile, disponible en <http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php#> (última revisión 05 de mayo de 2016)

¹³ Proyecto, “Reforma constitucional que sustituye cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental”, Boletín N°10193-07 (Chile), artículo 102 y 103, disponible en http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=10614&tipo_doc=mensaje_mocion (última revisión 05 de mayo de 2016), que sigue:

*“Capítulo Duodécimo.
Defensoría de las personas*

Art. 102º.- Un organismo autónomo, con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, con el nombre de Defensoría de las personas, velará por la promoción y tutela de los de los derechos y garantías asegurados en la Constitución Política de la República, en los Tratados Internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, ante actos u omisiones de la Administración del Estado, o de particulares, cuando ejerzan actividades de servicio o utilidad pública.

Sin perjuicio de la facultad de otros órganos, le corresponderá asumir la defensa de aquellos derechos que tengan impacto colectivo o involucren a una pluralidad de individuos. Podrá también ejercer las acciones o recursos que correspondan para tutelar

Ombudsman con rango constitucional, que dejaría su desarrollo a una Ley Orgánica Constitucional.

De ahí la novedad e interés del tema de investigación. Tanto por el aporte al claustro académico, como a las distintas defensorías a nivel mundial, y al aporte que se pueda hacer a un país que está a punto de incluir en su ordenamiento jurídico al Ombudsman. Es una investigación que tiene entonces interés teórico pero también práctico, y es de novedad a nivel intelectual y a nivel normativo, pues puede servir de base de una reforma constitucional, o habiéndose aprobada, aportará al desarrollo de la Ley Orgánica Constitucional respectiva que cree la institución.

Para el caso particular de Chile, el Ombudsman es una necesidad y, en realidad para cualquier país que no tenga dicha figura. La creación de la institución en estudio contribuye al fortalecimiento del Estado de Derecho, por el control de funciones de distintos poderes del Estado. El Ombudsman como alto comisionado del parlamento representa a la mayoría ciudadana, destinada

los derechos y garantías a que se refiere el inciso primero. Además podrá instar al Estado a solicitar opiniones consultivas a la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en relación con los tratados internacionales de protección.

Podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos u omisiones de la Administración del Estado y de particulares, cuando ejerzan actividades de servicios o utilidad públicas, en relación con derechos y garantías de las personas, a la luz de lo dispuesto en el inciso precedente. Los órganos de la Administración del Estado y las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades de servicio o utilidad pública, en su caso, estarán obligados a proporcionar la información solicitada. Asimismo a fin de tutelar los derechos de las personas podrá formular sugerencias, recomendaciones, opiniones, informes y evaluaciones sobre las políticas públicas, las que serán públicas y serán remitidas a las respectivas autoridades.

De igual manera, podrá realizar tareas de mediación entre las personas afectadas y los órganos e instituciones responsables que ejerzan actividades de servicio o utilidad pública.

Art. 103º.- El organismo estará a cargo del defensor de las personas, que será elegido por la mayoría absoluta de los parlamentarios en ejercicio en sesión especialmente convocada al efecto, en virtud de una terna elaborada por la Corte Suprema.

Una ley orgánica constitucional determinará también la organización, funciones y atribuciones de la Defensoría de las Personas”.

principalmente a controlar al Poder Ejecutivo. Ello es significativo porque el sistema constitucional orgánico chileno se caracteriza por la preponderancia que se le da al Presidente de la República por sobre el Congreso, conformado, como le han llamado algunos, un régimen híper presidencialista.¹⁴ Así lo ha señalado José Luis Cea Egaña,¹⁵ dando como ejemplo la implantación y alzamiento de los Estados de Excepción Constitucional¹⁶ y de las facultades colegisladoras del Presidente de la República.¹⁷ En consecuencia, sería un aporte en el balance de los poderes del Estado en Chile.

Además, complementa al sistema tradicional de control de la Administración del Estado y de los servicios públicos en general, lo que contribuye al bienestar de la ciudadanía y por tanto al bien común del país, consagrado en el artículo primero de la Carta Fundamental.¹⁸ En efecto, el Ombudsman es en general en la actualidad una institución dirigida a la tutela de derechos de los ciudadanos frente a la Administración, por una parte, y por otra respecto de las empresas de servicio público, sea que estén en poder del Estado o de particulares. Se caracteriza principalmente por tener *autoritas* y no *potestas*, realizando un control a través de la persuasión. No actúa ni como tribunal ni como ente contralor proveniente del ejecutivo. Su función primordial es ser un intermediario entre el ciudadano y los poderes públicos y/o los prestadores de servicios básicos.¹⁹

¹⁴ Fuentes C., “La política exterior de la transición chilena desde sus fuentes internas”, en Revista electrónica Si somos americanos, 2014, volumen 14, número 2, p. 133 – 157, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-09482014000200006&lng=es&nrm=iso (última revisión 9 de julio de 2017).

¹⁵ Cea J., “Derecho Constitucional Chileno” Tomo I, segunda Edición Actualizada, ediciones Universidad Católica de Chile, 2008, pp. 100 – 101.

¹⁶ Constitución Política de la República de Chile, artículo 39 y siguientes.

¹⁷ Constitución Política de la República de Chile, artículos 64, 65, entre otros.

¹⁸ Constitución de Política de la República de Chile, artículo 1, inciso 4º, “*El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece*”.

¹⁹ Zúñiga Urbina F., “Nueva Constitución y momento constitucional. Visiones, antecedentes y debates”, Editorial Legal Publishing – Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2014, p. 7.

A mayor abundamiento, es un sistema que coexiste con los sistemas tradicionales de control de la Administración. Estos sistemas se quedan con las responsabilidades y sanciones que corresponda, solucionándose eventualmente el caso concreto, pero persistiendo el problema a nivel general. El Ombudsman en cambio, lo que busca es mejorar la gestión de la Administración,²⁰ no se queda sólo con la queja o denuncia ciudadana, sino que propondrá soluciones al caso concreto como también informará a los órganos respectivos para que realicen nuevas políticas o leyes para así mejorar el servicio en el futuro.

Es necesario el Ombudsman pues, siendo un modo de control informal o no tradicional, es una institución altamente adaptable, característica que es necesaria con la realidad del siglo XXI. Nuestra época está marcada, para bien o para mal por la globalización, fenómeno que *“afectó en gran medida la concepción misma de los Estados, ya que éstos se desenvuelven dentro de referentes tradicionales en los cuales el tiempo y el territorio son partes fundamentales en la forma en la que se organizan y desarrollan. Los tiempos cortos que demanda la globalización y la falta de territorialidad están más cercanos al mercado”*.²¹ Por ello, al no tener *autoritas*, siendo en esencia la misma institución puede denunciar a la Administración Pública como también a los privados actuando de públicos, y, actúa con mayor celeridad que los mecanismos tradicionales, por lo que puede ser más eficiente en la actualidad.

Además, el Ombudsman es una institución que contribuye a resguardar y fortalecer a la ciudadanía. En los años noventa, Felipe González, Presidente de Gobierno de España, envió un proyecto para crear una “Ciudadanía de la Unión”, y con ella el establecimiento de mecanismos de protección, entre los que se encontraba el Ombudsman Europeo.²² Por un lado, el Ombudsman europeo es

²⁰ Zúñiga Urbina F., *op. cit.*, p. 7 – 8.

²¹ González Ulloa Aguirre P., “El Estado y la globalización ante la nueva crisis internacional”, *Revista on line Política y Cultura*, 2010, número 34, pp. 89 – 106, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422010000200005&lng=es&nrm=iso (última revisión 07 de septiembre de 2017).

²² Mellado Prado P., “El Defensor del Pueblo Europeo, quince años después”, en *Uned.*, *Revista Teoría y Realidad Constitucional*, número 26, 2010, pp. 194 – 196.

una institución que ha sido creada en función del nuevo equilibrio de poderes.²³ En ese contexto el Defensor del Pueblo Europeo es una verdadera garantía. Su reconocimiento jurídico en el Tratado de la Unión Europea es posible encuadrarlo, en el proceso de democratización, y por tanto en el acercamiento a los ciudadanos de las instancias decisorias de los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico de la Unión.²⁴ De manera que es una figura jurídica que forma o ciudadanía, entendida como aquel conjunto de derechos y obligaciones, incluidos los derechos que podrían conducir de forma dinámica a la construcción de la identidad política.²⁵

Además, la institución en estudio puede contribuir con los Derechos Humanos. Ocurre ello especialmente con los casos en Latinoamérica, en que además de contener en su organización y funcionamiento la su forma clásica de Ombudsman, es decir, como órgano de control de la Administración Pública, se añade la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos.²⁶

Por todo lo anterior, es una necesidad para Chile crear un Ombudsman. Ahora bien, es menester revisar si alguna institución cumple con las funciones de control y/o promoción antedichas para reafirmar la necesidad de creación.

En cuanto a instituciones de rango constitucional habría que atender al sistema político chileno, el que está estructurado por los órganos estatales que ejercen soberanía. Entre ellos, encontramos al Presidente, quien es jefe de Estado y a la vez del gobierno y la administración. Con una visión amplia del poder, como lo diría el profesor Cea,²⁷ encontramos a los demás órganos constitucionales, que también ejercen soberanía, cada uno dentro de sus

²³ Carmona y Choussat J., “El Defensor del Pueblo Europeo”, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, España, 2000, p. 180.

²⁴ Mellado Prado P., *op. cit.*, pp. 191 – 192.

²⁵ Nikiforos Diamandouros P., “El Defensor del Pueblo Europeo y el Tratado de Lisboa”, en Uned., Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, p. 78.

²⁶ Maiorano J., “El Defensor del Pueblo en América Latina. Necesidad de Fortalecerlo”, en Revista de Derecho (Valdivia), volumen XII, Valdivia, diciembre 2001, pp. 191- 198.

²⁷ Cea J., *op. cit.* p. 101.

competencias, a saber, el Congreso Nacional,²⁸ el Poder Judicial,²⁹ el Ministerio Público,³⁰ la Contralía General de la República,³¹ el Tribunal Constitucional,³² el Banco Central,³³ entre otros. No existe un Ombudsman o figura similar en la esfera constitucional.

Los controles que pueda hacerse al Gobierno, los encontramos con la Cámara de Diputados y con la Contraloría General de la República. Sin embargo, son poco utilizados o poco accesibles para el ciudadano.

Por un lado, encontramos entonces a la Cámara de Diputados, que es una cámara baja, que de acuerdo al artículo 52 de la Constitución chilena puede fiscalizar los actos de Gobierno. La atribución más característica de control similar al Ombudsman es la creación de comisiones de investigadoras.³⁴ Estas se desarrollan de acuerdo a las normas de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional³⁵ y del Reglamento de la Cámara.³⁶ Se compone sólo de diputados, los que son 13 por Comisión, y, uno de ellos actúa como Presidente. Si bien, se ha utilizado para casos de relevancia, son poco utilizadas³⁷ las comisiones investigadoras, como también de difícil acceso en comparación a la institución del Ombudsman.

Las comisiones investigadoras son más un control político que un control de gestión como lo hacen las Defensorías Ciudadanas. El control parlamentario,

²⁸ Constitución Política de la República de Chile, artículo 46.

²⁹ Constitución Política de la República de Chile, artículo 76.

³⁰ Constitución Política de la República de Chile, artículo 83.

³¹ Constitución Política de la República de Chile, artículo 98.

³² Constitución Política de la República de Chile, artículo 92.

³³ Constitución Política de la República de Chile, artículo 108.

³⁴ Constitución Política de la República de Chile, artículo 52 N° 1, letra c.

³⁵ Ley Orgánica del Congreso Nacional, de 5 de febrero de 1990 modificada el 17 de diciembre de 2016, artículo 53 y siguientes, disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30289> (última revisión 9 de julio de 2017).

³⁶ Artículo 297 y siguientes, Reglamento de la Cámara de Diputados de Chile, de 10 de marzo de 2002, disponible en https://www.camara.cl/camara/media/docs/reglamento_camara_10.pdf (última revisión 9 de julio de 2017).

³⁷ En el año 2015, se utilizó en 10 casos, en el año 2016 se utilizó sólo para 19 casos, de acuerdo a búsqueda realizada en el sitio electrónico de la Cámara de Diputados de Chile, disponible en https://www.camara.cl/trabajamos/comisiones_tipo.aspx?prmT=1 (última revisión 9 de julio de 2017).

como diría Zúñiga, tiene dos paradigmas fundamentales: “*control sanción o autorización y control cognición e inspección; el primero asociado a la responsabilidad política directa y el segundo a la responsabilidad política indirecta y a la formación de la opinión pública*”.³⁸ Sin embargo, el Ombudsman lo que busca es la solución al caso concreto como también la mejora en la gestión pública, sin que sea de su interés, por ejemplo, la renuncia de un personero público.

Por otro lado, encontramos a la Contraloría General de la República, que es un organismo autónomo que controla a la Administración del Estado. En efecto, dicha institución ejerce el control de la legalidad de los actos de la Administración,³⁹ y posee una serie de atribuciones de fiscalización.⁴⁰ Sin embargo, no todos los actos administrativos están sometidos al control que realiza la Contraloría, siendo en general sólo referidos a materias de personal.⁴¹ De manera que el Ombudsman podría suplir dicho vacío, relativo a cualquier acto de la Administración, y, sería más eficaz por la cercanía que tiene con la ciudadanía, no así como lo son los órganos formales de control.

A nivel legal encontramos algunas figuras jurídicas que controlan a la Administración Pública o que realizan ciertas funciones similares al Ombudsman.

³⁸ Zúñiga Urbina F., “Control Político de la Cámara de Diputados en la Reforma Constitucional”, en Revista electrónica, *Ius Et Praxis*, Universidad de Talca, volumen 8, número 1, 2002, pp. 453 – 510, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122002000100026&lng=es&nrm=iso (última revisión 21 de mayo de 2017).

³⁹ Constitución Política de la República de Chile, artículo 98.

⁴⁰ Entradas otras funciones, “*La Contraloría General de la República, independiente de todos los Ministerios, autoridades y oficinas del Estado, tendrá por objeto fiscalizar el debido ingreso e inversión de los fondos del Fisco, de las Municipalidades y de la Beneficencia Pública; verificar el examen y juzgamiento de las cuentas que deben rendir las personas que tengan a su cargo fondos o bienes de las entidades indicadas y de los demás servicios o instituciones sometidos por la ley a su fiscalización y la inspección de las oficinas correspondientes; llevar la contabilidad general de la Nación; pronunciarse sobre la constitucionalidad y legalidad de los decretos supremos; vigilar el cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Administrativo y desempeñar, finalmente, todas las otras funciones que le encomiende esta ley y los demás preceptos vigentes o que se dicten en lo futuro, que le den intervención*”, de acuerdo a la Ley N° 10.336, de 12 de Mayo de 1952, fija el texto refundido de la Ley de organización y atribuciones de la Contraloría General de la República, artículo 1, disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=26356>, (última revisión 29 de octubre de 2017).

⁴¹ Moure Pino A., “El Ombudsman, Un estudio de Derecho Comparado con especial referencia a Chile”, editorial Dykinson, Madrid, 2013, pp. 120 – 123.

En primer lugar, encontramos al Consejo para la Transparencia. En efecto, con la Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública, evidentemente se regula dicha materia pero además se crea un órgano, el denominado Consejo para la Transparencia. El Consejo se instituye como una autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.⁴² Tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información.⁴³

El Consejo está integrado por un Consejo Directivo de cuatro consejeros propuestos por el Presidente de la República quien también los designará, pero obteniendo previamente acuerdo del Senado, adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio. Durarán seis años en sus cargos pudiendo ser designados sólo para un nuevo período. Se renovarán por parcialidades de tres años. El Consejo Directivo elegirá de entre sus miembros a su Presidente. Para el caso de que no haya acuerdo, la designación del Presidente se hará por sorteo. La presidencia del Consejo será rotativa. El Presidente durará dieciocho meses en el ejercicio de sus funciones, y no podrá ser reelegido por el resto de su actual período como consejero.⁴⁴

En su labor de fiscalización de la Administración Pública, el Consejo tiene una serie de funciones y atribuciones. Entre ellas, destacan: la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de la ley 20.285 sobre acceso a la información pública y aplicar las sanciones en caso de infracción a ellas; resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que le sean formulados; dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la

⁴² Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 31, disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>, (última revisión 21 de mayo de 2017).

⁴³ Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 32.

⁴⁴ Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 36.

legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, y requerir a éstos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público a dicha legislación; formular recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia de su gestión y a facilitar el acceso a la información que posean; Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información; efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia y acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado y sobre el cumplimiento de esta ley; y, velar por el adecuado cumplimiento de la ley 9.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la Administración del Estado.⁴⁵

En general, el Consejo controlará con sus diversas funciones y atribuciones a la denominada transparencia activa y el acceso a la información pública. Por un lado, entonces encontramos a la transparencia activa, que dice relación con que los órganos de la Administración del Estado mantengan a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, una serie de antecedentes, como lo son orgánica, normativa, presupuestos, entre otros, los que deben actualizarse al menos una vez al mes.⁴⁶ Y, por otro, al derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, que comprende el derecho a acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.⁴⁷

⁴⁵ Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 33.

⁴⁶ Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 7.

⁴⁷ *Ibíd.*

En las solicitudes de información, el órgano requerido deberá pronunciarse accediendo a la misma o negándose a ella, en un plazo de veinte días hábiles. Dicho plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.⁴⁸

En segundo lugar encontramos al Instituto Nacional de Derechos Humanos en Chile, tiene sus primeros antecedentes a finales del siglo XX, y particularmente en el Gobierno de Transición a la Democracia de Patricio Aylwin.⁴⁹ En efecto, en el Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, comúnmente conocido como Informe Rettig,⁵⁰ se concluye entre otras cosas, que *“el adecuado respecto de los derechos humanos exige la concurrencia de ciertas condiciones jurídicas, que nuestro régimen actual no cumple satisfactoriamente, en las siguientes principales materias: ... creación de una institución cuya función sea la promoción y protección de los derechos humanos...”*⁵¹

Sin embargo, no es sino con la ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos, que Chile cumple con la conclusión citada de la Comisión Rettig. En efecto, con la ley citada se crea Instituto Nacional de Derechos Humanos como una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.⁵² Su objeto es la

⁴⁸ Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), artículo 14.

⁴⁹ Sitio electrónico del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, Historia, disponible en <http://www.indh.cl/resena-institucional/historia>, (última revisión 11 de junio de 2017).

⁵⁰ El Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, comúnmente denominado Informe Rettig (en honor al jurista Raúl Rettig que presidía la Comisión), tenía por objeto contribuir al esclarecimiento de la verdad sobre las violaciones a los derechos humanos cometidos entre el 11 de septiembre de 1973 y el 11 de marzo de 1990 en Chile. La Comisión estaba compuesta por 10 miembros juristas y profesionales relacionados con las ciencias sociales, elegidos el 25 de abril de 1990 mediante Decreto Supremo del recién electo, Presidente Patricio Aylwin. El informe completo se encuentra disponible en <http://www.gob.cl/informe-rettig/>, última revisión 11 de junio de 2017.

⁵¹ Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, “Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación”, Volumen I, Tomo II, 1996, Santiago, Chile, pp. 1269 – 1270, disponible en <http://www.gob.cl/informe-rettig/>, última revisión 11 de junio de 2017.

⁵² Ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (Chile), artículo 1, disponible en

promoción y protección de los derechos humanos de las personas que habiten en el territorio de Chile, establecidos en las normas constitucionales y legales; en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, así como los emanados de los principios generales del derecho, reconocidos por la comunidad internacional.⁵³

Instituto Nacional de Derechos Humanos se rige por dos normativas en su organización interna. Una, por la ley que lo crea y otra, por sus estatutos. Estos últimos, se establecen y modifican por las proposiciones que al efecto realice el Presidente de la República, quien necesitará para aprobación de las tres cuartas partes de los miembros, lo que se realizará mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio de Justicia.⁵⁴

En particular le corresponde al Instituto Nacional de Derechos Humanos las siguientes labores:⁵⁵

1.- Elaborar un Informe Anual, que deberá presentar al Presidente de la República, al Congreso Nacional y al Presidente de la Corte Suprema sobre sus actividades, sobre la situación nacional en materia de derechos humanos y hacer las recomendaciones que estime convenientes para su debido resguardo y respeto. Su Consejo deberá adoptar todas las medidas pertinentes destinadas a otorgar publicidad a dicho informe a la comunidad.

2.- Comunicar al Gobierno y a los distintos órganos del Estado que estime convenientes, su opinión respecto de las situaciones relativas a los derechos humanos que ocurran en cualquier parte del país. Para el ejercicio de esta función, podrá solicitar al organismo o servicio de que se trate un informe sobre las situaciones, prácticas o actuaciones en materia de derechos humanos.

<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1008867&buscar=instituto+nacional+de+derechos+h+umanos>, (última revisión 5 de junio de 2017).

⁵³ Ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (Chile), artículo 2.

⁵⁴ *Ibíd.*

⁵⁵ Ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (Chile), artículo 3.

3.- Proponer a los órganos del Estado las medidas que estime deban adoptarse para favorecer la protección y la promoción de los derechos humanos.

4.- Promover que la legislación, los reglamentos y las prácticas nacionales se armonicen con los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, a fin que su aplicación sea efectiva.

5.- Deducir acciones legales ante los tribunales de justicia, en el ámbito de su competencia.

En ejercicio de esta atribución, además de deducir querrela respecto de hechos que revistan carácter de crímenes de genocidio, de lesa humanidad o de guerra, tortura, desaparición forzada de personas, tráfico ilícito de migrantes o trata de personas, podrá deducir los recursos de protección y amparo consagrados respectivamente en los artículos 20 y 21 de la Constitución, en el ámbito de su competencia.

6.- Custodiar y guardar en depósito los antecedentes reunidos por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, por la Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación, el Programa de Derechos Humanos, creado por el decreto supremo N° 1.005, de 1997, del Ministerio del Interior, todo ello una vez concluidas las funciones de éstos; por la Comisión de Prisión Política y Tortura creada por el decreto supremo N° 1.040, del año 2003, del Ministerio del Interior; y por la Comisión a que se refiere el artículo 3º de las normas transitorias de esta ley, concluidas las funciones de la misma.

7.- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, con el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás servicios públicos relacionados, en la elaboración de los informes que el Estado deba presentar a los órganos y comités especializados de las Naciones Unidas y de la Organización de Estados Americanos, así como de las demás instituciones regionales. El informe final no obligará ni comprometerá al Instituto.

8.- Cooperar con las Naciones Unidas, las instituciones regionales y las instituciones de otros países que sean competentes, en la promoción y protección de los derechos humanos, informando de ello al Ministerio de Relaciones Exteriores.

9.- Difundir el conocimiento de los derechos humanos, favorecer su enseñanza en todos los niveles del sistema educacional, incluyendo la formación impartida al interior de las Fuerzas Armadas, de Orden y de Seguridad Públicas, y promover la realización de investigaciones, estudios y publicaciones, otorgar premios, patrocinar actos y eventos relativos a estas materias, y realizar todo aquello que propenda a consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos en el país, pudiendo al efecto celebrar convenios con organismos públicos o privados tanto nacionales como extranjeros.

10.- Prestar su asesoría, en materias de su competencia, a organismos públicos y privados que lo soliciten; asimismo, desarrollar la cooperación, asesoría técnica e interlocución con corporaciones, fundaciones y demás organizaciones privadas, nacionales y extranjeras, cuyos objetivos se relacionen con las funciones del Instituto, y celebrar con ellas convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común.

11.- Mantener, debidamente actualizado, el registro de instituciones vinculadas a la defensa y promoción de los derechos humanos que gocen de personalidad jurídica vigente.

En cuanto a su composición, el Instituto Nacional de Derechos Humanos es dirigido por un Consejo, que se integra por 11 miembros. El Consejo elegirá, por mayoría absoluta de sus integrantes, un Director, que lo será también del Instituto. Los consejeros deberán ser personas de reconocida trayectoria en el ámbito de los derechos humanos y serán nombrados por un período de 6 años,

pero se renovarán por parcialidades cada tres. En cuanto a su designación, los consejeros se eligen de la siguiente manera:⁵⁶

a) Dos consejeros designados por el Presidente de la República, quienes deberán ser de distintas regiones del país.

b) Dos consejeros designados por el Senado, por las cuatro séptimas partes de los senadores en ejercicio.

c) Dos consejeros designados por la Cámara de Diputados, por las cuatro séptimas partes de los diputados en ejercicio.

d) Un consejero designado por los decanos de las Facultades de Derecho de las universidades integrantes del Consejo de Rectores y de universidades autónomas, en la forma determinada por el estatuto.

e) Cuatro consejeros designados en la forma que establezcan los estatutos, por las instituciones vinculadas a la defensa y promoción de los derechos humanos que gocen de personalidad jurídica vigente, inscritas en el registro respectivo que lleva el Instituto.

No podrán ser consejeros los diputados, los senadores, los alcaldes, los concejales, los consejeros regionales, los jueces, los fiscales del Ministerio Público, los funcionarios de la Administración del Estado, ni los miembros de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública. Y, son causales de cesación en el cargo la renuncia aceptada por el Consejo, la inhabilidad o incompatibilidad sobrevinientes que se establecen en esta ley y la remoción.⁵⁷

No obstante, los consejeros sólo podrán ser removidos por la Corte Suprema, a requerimiento del Presidente de la República o de la Cámara de Diputados, por incapacidad sobreviniente declarada judicialmente, por alguna de las causales contenidas en los números 1°, 5°, 6°, 7° u 8° del artículo 256 del

⁵⁶ Ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (Chile), artículo 6.

⁵⁷ *Ibíd.*

Código Orgánico de Tribunales,⁵⁸ o negligencia manifiesta e inexcusable en el ejercicio de sus funciones. La Corte conocerá del asunto en pleno especialmente convocado al efecto y para acordar la remoción deberá reunir el voto conforme de la mayoría de sus miembros en ejercicio.

En tercer lugar, otra institución en Chile relacionada con los Derechos Humanos es la reciente Subsecretaría de Derechos Humanos. En efecto, con la ley número 20.885 se crea dicha institución y se adecua la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, que ahora es Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.⁵⁹ Ésta Secretaría del Presidente de la República tendrá entonces dos almas. Por un lado se encarga esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial, y por otro, de fomentar y promocionar los derechos humanos.⁶⁰

Entre sus principales funciones en materias de Derechos Humanos destaca para la presente investigación la colaboración con el Presidente de la República en las materias relativas a la promoción y protección de los derechos humanos. En ejercicio de esta función, le corresponde realizar el estudio crítico de la normativa interna a la luz del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y proponer al Presidente de la República las reformas que en tal sentido estime pertinentes.⁶¹ De manera que nos encontramos ante una

⁵⁸ Código Orgánico de Tribunales (Chile), artículo 256, “No pueden ser jueces: 1° Los que se hallaren en interdicción por causa de demencia o prodigalidad; 2° Derogado; 3° Derogado; 4° Derogado; 5° Los que de conformidad a la ley procesal penal, se hallaren acusados por crimen o simple delito o estuvieren acogidos a la suspensión condicional del procedimiento. 6° Los que hubieren sido condenados por crimen o simple delito. Esta incapacidad no comprende a los condenados por delito contra la seguridad interior del Estado; 7° Los fallidos, a menos que hayan sido rehabilitados en conformidad a la ley, y 8° los que hayan recibido órdenes eclesiásticas mayores”, disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=25563&idParte=0>, última revisión 5 de junio de 2017.

⁵⁹ Ley número 20.885, que Crea la Subsecretaria de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1086063> (última revisión 11 de junio de 2017).

⁶⁰ Decreto Ley 3.346 de 24 de abril de 1980, modificado por la Ley 20.885 que Crea la Subsecretaría de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=7098> (última revisión 11 de junio de 2017).

⁶¹ Decreto Ley 3.346 de 24 de abril de 1980, modificado por la Ley 20.885 que Crea la Subsecretaría de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), artículo 2, letra b.

institución que es colaboradora directa del Presidente de la República, es decir, del jefe del gobierno y administración del Estado de Chile.

A su vez, la Subsecretaría es colaboradora directa del Ministro de Justicia y Derechos Humanos. La Subsecretaría de Derechos Humanos prestar asesoría y colaboración directa al Ministro de Justicia y Derechos Humanos en el diseño y elaboración de las políticas, planes y programas relativos a la promoción y protección de los derechos humanos. El Subsecretario de Derechos Humanos es el jefe superior de la Subsecretaría de Derechos Humanos y colaborador inmediato del Ministro en las materias de su competencia.⁶² Por tanto, la Subsecretaría también es dependiente indirectamente con el ejecutivo.

En cuarto lugar, es menester hacer referencias a las Superintendencias, que son instituciones pertenecientes a la Administración del Estado en Chile, que tienen por objeto supervisar a determinadas instituciones en las materias de su competencia, dependiendo del Ministerio respectivo. En Chile, a junio de 2016, tiene en su haber administrativo once superintendencias, como sigue a continuación:⁶³

- 1- Superintendencia de Educación, (Ministerio de Educación).
- 2- Superintendencia de Emprendimiento y Reemprendimiento, (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo).
- 3- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, (Ministerio de Hacienda).
- 4- Superintendencia de Valores y Seguros, (Ministerio de Hacienda).
- 5- Superintendencia de Casinos y Juegos, (Ministerio de Hacienda).
- 6- Superintendencia Servicios Sanitarios, (Ministerio de Obras Públicas).

⁶² Decreto Ley 3.346 de 24 de abril de 1980, modificado por la Ley 20.885 que Crea la Subsecretaría de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), artículo 8.

⁶³ Contraloría General de la República de Chile, "Organigrama de la Administración del Estado. Actualizado a junio 2016", disponible en http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Portal/Destacados/Cuenta_Publica/2014/Documentos/Organigrama (última revisión 11 de junio de 2017).

- 7- Superintendencia de Seguridad Social, (Ministerio del Trabajo y Previsión Social).
- 8- Superintendencia de Pensiones, (Ministerio del Trabajo y Previsión Social).
- 9- Superintendencia de Salud, (Ministerio de Salud).
- 10-Superintendencia del Medio Ambiente, (Ministerio del Medio Ambiente).
- 11- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (Ministerio de Energía).

Para analizar el funcionamiento de éstas instituciones con respecto a la investigación, se toma como ejemplo a la Superintendencia de Salud. En efecto, en el Decreto con Fuerza de Ley número 1 de 2005, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley número 2.763, de 1979 y las Leyes 18.933 y 18.469, se consagra que la Superintendencia de Salud es *“un organismo funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, que se regirá por esta ley y su reglamento, y se relacionará con el Presidente de la República a través del Ministerio de Salud”*.⁶⁴ De manera que hay una relación entre organismo de la Administración con el Presidente de la República.

En la misma idea sigue la legislación señalando que el Jefe Superior de la Superintendencia es, un funcionario que recibe el título de Superintendente de Salud. Dicho funcionario lo elige el Presidente de la República en conformidad a lo establecido en la Ley número 19.882,⁶⁵ quien tiene la representación judicial

⁶⁴ Decreto con Fuerza de Ley número 1 de 2005, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley número 2.763, de 1979 y las Leyes 18.933 y 18.469 (Chile), artículo 106 disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=249177> (última revisión 11 de junio de 2017).

⁶⁵ Ley 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica (Chile), disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=211480>, (última revisión 11 de junio de 2017). Para el cargo, se aplica el Sistema de Alta Dirección Pública, que obliga a los candidatos a estar en posesión de título profesional universitario, acreditar un mínimo de cinco años en ejercicio profesional y los demás requisitos que solicite la ley para la provisión del cargo. Sólo esos serían los requisitos para el Presidente de la República para proveer el cargo de Superintendente.

y extrajudicial del servicio.⁶⁶ De manera que el Superintendente debe su reconocimiento al Jefe del gobierno y de la administración del Estado y por tanto del poder ejecutivo.

En cuanto a las competencias, en general la Superintendencia de Salud se preocupa de supervigilar y controlar a instituciones públicas y privadas en materias de su competencia. En particular, supervigila y controla a las instituciones de salud previsional; vela por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen; supervigila y controla al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios; fiscaliza todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación; controla y supervigila el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.⁶⁷ Con lo anterior, se precisa que las superintendencias son organismos del Ejecutivo que supervisan al propio ejecutivo o a privados en materias de su competencia.

En definitiva, aunque hay instituciones que realicen determinadas funciones que tiene un Ombudsman, o que orgánicamente se parezca, cierto es que ninguna cumple con las necesidades en que puede aportar la figura jurídica en estudio. Cabe entonces preguntarse si es pertinente con el programa de Doctorado y si es viable la investigación.

⁶⁶ Decreto con Fuerza de Ley número 1 de 2005, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley número 2.763, de 1979 y las Leyes 18.933 y 18.469 (Chile), artículo 109.

⁶⁷ Decreto con Fuerza de Ley número 1 de 2005, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley número 2.763, de 1979 y las Leyes 18.933 y 18.469 (Chile), artículo 108.

El presente trabajo académico es coherente con el Programa de Doctorado. En efecto, el Ombudsman encuadra con una de las líneas de investigación del Doctorado, precisamente en la que dice relación con Constitución, Democracia y Derechos.⁶⁸ La institución de estudio en general es de rango constitucional y aporta con el Estado de Derecho, particularmente con el control que realiza de la Administración del Estado, como protector de los Derechos de los ciudadanos y lo que conlleva más participación y por tanto contribuye a la democracia, de acuerdo a lo ya explicado.

Además se enmarca precisamente con el carácter internacional del Programa de Doctorado. Para estudiar al Ombudsman, no queda otra opción que realizar un estudio de Derecho Comparado, realizando un análisis global de la institución generando así un tema de originalidad.⁶⁹ Lo anterior es pertinente porque la figura jurídica ha tenido eco en la mayoría de los países del globo y ha evolucionado, generando nuevas atribuciones que la idea original.

Por otro lado, es una investigación viable. Lo es ya que la información los Ombudsman es pública, la normativa que lo instaura también lo es, y a nivel doctrinario hay vasta bibliografía. Asimismo, en lo nacional referido a Chile, aunque no haya sido una institución de la que se haya escrito demasiado,⁷⁰ toda

⁶⁸ Sitio electrónico de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, Estudios, Doctorado, Líneas de Investigación, disponible en http://www.uam.es/ss/Satellite/Derecho/es/1242676298609/contenidoFinal/Lineas_de_Investigacion.htm (última revisión 25 de junio de 2017).

⁶⁹ López Escarcena S., "Para escribir una tesis jurídica: técnicas de investigación en Derecho", en Revista *Ius et Praxis*, año 17, número 1, 2011, pp. 231 – 246, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-001220110001000100010&script=sci_arttext (última revisión 25 de junio de 2017).

⁷⁰ Con suficiencia científica es posible mencionar, entre otros: el libro de Ana Moure Pino, "El Ombudsman, Un estudio de Derecho Comparado con especial referencia a Chile", editorial Dykinson, Madrid, 2013; el artículo de Juan Domingo Milos, "La idea del Defensor del Pueblo en Chile: Los inicios del Capítulo Chileno del Ombudsman", Santiago, 2009; La obra colectiva de Aldo Mascaraño y Elina Mereminskaya, "Hacia la consolidación de la equidad: un Defensor del Pueblo para Chile", Escuela de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado. Colección Investigaciones Jurídicas. Junio 2005; el Seminario Internacional "Defensor del Ciudadano o Defensor de los Derechos Humanos en América Latina y el Proyecto Chileno" organizado por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca, en el Número de la Revista "IUS ET PRAXIS", año 7 n°1, Talca, Chile, 2001, que recoge todas las intervenciones de los académicos extranjeros y chilenos participantes en el Seminario, efectuado en Abril de 2001 en la Facultad antes indicada; una publicación realizada por el Capítulo Chileno del Ombudsman y

la información relacionada está disponible. Tanto la bibliografía chilena y los proyectos de ley o reforma constitucional se encuentran a disposición de cualquier usuario, ya sea en distintos sitios electrónicos, como el del Capítulo Chileno del Ombudsman, el del Senado, sólo por nombrar algunos.

Ya quedado claro que es pertinente el tema de investigación y su viabilidad, es menester enmarcarlo. Debe entonces atenderse al tema de investigación para definir las delimitaciones y limitaciones el desarrollo del trabajo. Como dicha institución no existe en Chile, lo primero es estudiar sus orígenes para entenderla en el presente, luego saber su desarrollo en la actualidad y dilucidar las variantes que existen hasta hoy en día.

Ya determinado el tema de estudio, la hipótesis de la presente tesis doctoral es la siguiente: “*¿Cómo debe ser desarrollado jurídicamente un Ombudsman para el Chile del siglo XXI?*” Dicha premisa es la que servirá de guía en toda la investigación. Es una verdadera hoja de ruta en el presente trabajo académico.

Para una investigación en Derecho es indispensable plantearse los objetivos a seguir,⁷¹ de lo contrario sería simplemente recopilación de información sin sentido e interminable. Por ello, se propone como objetivo general de la presente investigación “*realizar un estudio sobre el Ombudsman que sirva de base para su institucionalización en Chile*”. Ello servirá para la creación y desarrollo en Chile de dicha figura jurídica. Para lograrlo, corresponde desarrollar los siguientes objetivos específicos:

1.- Sintetizar los antecedentes históricos del Ombudsman, en particular:

1.1.- Origen de la institución.

el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en agosto de 2000, “El Defensor ciudadano que queremos”, El libro de Jorge Quinzio Figueiredo, “El Ombudsman, El Defensor del Pueblo, editorial Jurídica de Chile”, Santiago, 1992.

⁷¹ López Escarcena S., *op. cit.* pp. 231 – 246.

1.2.- Expansión a nivel de Estados.

1.3.- Desarrollo a nivel internacional.

2.- Analizar al Ombudsman desde una perspectiva orgánica.

3.- Analizar al Ombudsman desde una perspectiva competencial.

4.- Analizar al Ombudsman desde una perspectiva funcional, en particular:

4.1.- Las principales funciones del Ombudsman.

4.2.- Funciones adicionales de la institución original.

Para lograr los objetivos del presente trabajo académico es menester establecer el paradigma base de la investigación el que tendrá dos vertientes. Por un lado será descriptivo y por otro será explicativo. Por un lado es descriptiva⁷² porque busca estudiar las antecedentes del Ombudsman como también realizar análisis de Derecho Comparado de la institución. Sin embargo, aquello no es suficiente para una investigación de Doctorado por lo que se complementará con un modelo explicativo⁷³ que tendrá por objeto reflexionar sobre las temáticas de la investigación, dilucidar las similitudes y diferencias entre las distintas variantes de la institución objeto de estudio, obtener conclusiones que puedan servir tanto en la academia como en la toma de decisiones ya sean políticas o jurídicas. En general analizar las relaciones y efectos que tienen los tópicos a investigar, para así poder culminar con los antecedentes y productos suficientes que sirvan para al ordenamiento jurídico chileno.

La investigación será mixta (cuantitativa y cualitativa), deductiva y con un enfoque jurídico no experimental.

⁷² Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P., "Metodología de la Investigación", México, Quinta edición, 2010, p. 80, disponible en http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri (última revisión 25 de junio de 2017).

⁷³ Hernández Sampieri R., *op. cit.*, pp. 83 – 84.

Será *mixta*,⁷⁴ porque a pesar de que los tópicos de estudio sean precisos y basados particularmente en los instrumentos jurídicos como lo pueden ser las Constituciones Políticas de los Estados donde se encuentren los Ombudsman y sus correspondientes leyes orgánicas, también la investigación se nutrirá con casos concretos resueltos por tribunales de justicia, analizando sus sentencias, informes de Ombudsman y sus resoluciones, lo que hará también el trabajo cualitativo.

Deductiva,⁷⁵ porque la investigación se desarrollará de lo general a lo particular. Y con un enfoque jurídico no experimental,⁷⁶ es decir, no se hará ningún experimento como lo podría ser presentar una demanda o denuncia concreta para que desde ahí estudie sus efectos, sino que se analizará la normativa jurídica, ya sea tratados internacionales y en legislación nacional, como también jurisprudencia de tribunales de justicia, resoluciones e informes de Ombudsman, lo que se complementará con doctrina de juristas y académicos relevantes.

Además, como ya se ha anticipado, se realizarán comparaciones, tipo de investigación que está permitida en las ciencias jurídicas,⁷⁷ en que se contrastarán los diferentes tipos de Ombudsman que hay en la actualidad. El objetivo es dilucidar las diversas variantes que sirvan de base para una nueva institución del ordenamiento jurídico chileno.

⁷⁴ Hernández Sampieri R., *op. cit.*, p. 365.

⁷⁵ Hernández Sampieri R., *op. cit.*, p. 6.

⁷⁶ Hernández Sampieri R., *op. cit.*, p. 121.

⁷⁷ López Escarcena S., *op. cit.*, pp. 231 – 246.

CAPITULO PRIMERO:

Antecedentes históricos del Ombudsman: Origen, expansión a nivel nacional y desarrollo a nivel internacional

Sección I

Origen del Ombudsman

1.1.1.- Antecedentes históricos “indirectos” del Ombudsman.

La mayoría de la doctrina considera que el origen actual del Ombudsman está en la Constitución de Suecia de 1809. No obstante, hay autores que analizan otras instituciones, ya sea por sus semejanzas o porque las creen como antecedente directo.⁷⁸ Algunos analizan también determinadas facultades que pueden ser antecedentes de la institución jurídica en estudio. Otros, lo han hecho en un intento de exhumación de figuras históricas.⁷⁹ En adelante se revisan las instituciones que han sido consideradas como antecedentes del Ombudsman, previo a los hechos estrictamente relacionados con la Constitución sueca de 1809, sumándose por tanto a la doctrina mayoritaria.

En la antigua Grecia encontramos en Atenas a los *Euthynoi* y en Esparta a los *Efloren*, dedicados al control de los funcionarios de gobierno y actividades locales.⁸⁰ En Atenas, los *Euthynoi*, eran elegidos por el Consejo de Los Quinientos, vigilaban a los funcionarios públicos para que su actividad se ejerciera considerando los acuerdos del Consejo. Dicha labor de investigación se hacía a petición de los ciudadanos y de oficio. También proponían el juzgamiento popular de aquellos que infringían los acuerdos de Los Quinientos.⁸¹ En Esparta, los *Efloren*, designados por el Consejo de la Ciudad, se preocupaban de supervisar la actividad municipal y real para que se cumplieran las leyes. Tenían facultades de control, poderes disciplinarios contra el rey y sus funcionarios. Asimismo, detentaban competencias jurisdiccionales.⁸²

⁷⁸ Como el caso del Tribuno de la Plebe, el Justicia Mayor de Aragón, entre otros.

⁷⁹ Astarloa Villena F., “El Defensor del Pueblo en España”, Ensayos Jurídicos, número 1, Universitat de les Illes Balears, Palma, 1994, p. 11.

⁸⁰ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 19.

⁸¹ Quinzio Figueiredo J., “El Ombudsman, El Defensor del Pueblo, editorial Jurídica de Chile”, Santiago, 1992, p. 14.

⁸² *Ibíd.*

En la dinastía China Han⁸³ existía un funcionario al que se le denominaba *Yan*, que controlaba y supervisaba la administración imperial y a sus respectivos funcionarios. Además, recibía peticiones del pueblo contra las llamadas injusticias administrativas.⁸⁴ También podía apurar o agilizar reclamaciones ciudadanas además de recibirlas.⁸⁵ Es posible que la institución haya provenido del sistema administrativo de los *Ch'in*, que habían creado una especie de estado unitario formado por funcionarios,⁸⁶ de manera que se hacía cada vez más necesario el control de aquel aparataje estatal.

En el Imperio Persa, entre 560 y 529 antes de Cristo, también encontramos antecedentes del Ombudsman, con la figura de *O Olho de Rei*, es decir, el ojo del rey.⁸⁷ Es un funcionario encargado por el Rey Ciro para controlar a los la actividad de burocrática.⁸⁸ La supervisión era de todos los funcionarios de gobierno y administración,⁸⁹ exceptuado al que encargaba, es decir al rey, quien en el imperio Persa era monarca absoluto y además teocrático,⁹⁰ es decir no sólo de gobierno sino que también coincidía ser líder de la religión dominante.

Hay autores que consideran que el Tribuno de la Plebe es quizá uno o el primer antecedente histórico relevante de la institución del Ombudsman,⁹¹ con lo que también se coincide, en el sentido que es una figura elegida no por el ejecutivo, sino que por la Plebe a la cuál protegerá ante injusticias de los Magistrados. Sin embargo, cabe recordar que el surgimiento de dicha institución

⁸³ Dinastía que comienza en el año 206 a. C. con la victoria de Hiang Yu contra Lieu Pang, en batallas debido a la expansión del centralismo de éste último de la dinastía Ch'in, en Hermann Kinder y Werner Hilgemann, "Atlas Histórico Mundial", ediciones Akal S.A. / ediciones Itsmo S. A., Madrid, 2006, p. 40.

⁸⁴ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 19.

⁸⁵ Quinzio Figueiredo J., *op cit.*, pp. 14 – 15.

⁸⁶ Hermann Kinder y Werner Hilgemann, *op. cit.*, p. 40.

⁸⁷ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, "La Figura del Ombudsman, Guía de acompañamiento a los pueblos indígenas como usuarios", San José de Costa Rica, 2006, p. 19, disponible en <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/2015/la-figura-de-ombudman-focompleto-2006.pdf> (última revisión 17 de abril de 2016).

⁸⁸ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 19.

⁸⁹ Quinzio Figueiredo J., *op cit.*, p. 16.

⁹⁰ Hermann Kinder y Werner Hilgemann, *op. cit.*, p. 45.

⁹¹ Rebollo Delgado L., "La Institución del Ombudsman en España", editorial Dykinson, Madrid, 2013, pp. 20 – 21.

se da en contextos políticos distintos a los actuales, específicamente a que no había un Estado⁹² propiamente tal, como lo conocemos hoy en día.

El contexto histórico hace recordar los conflictos jurídico-políticos iniciales entre patricios y plebeyos que hubo en el siglo IV antes de Cristo. El patriciado era conformado por parte de los primitivos núcleos de personas que constituyeron la *civitas*, etnias, familias y gentes, además de los grupos que fueron admitidos por *cooptatio*, y, los demás, es decir, que no eran patricios, constituían la plebe, siempre y cuando sean libres, la que se hacía cada vez más numerosa. En concreto, la plebe estaba formada en gran medida por personas libres de distinta procedencia, grupos étnicos diversos, inmigrantes, en un principio proveniente del Lacio, trabajadores manuales, artesanos, comerciantes y algunos clientes.⁹³

Los plebeyos tenían todo tipo de limitaciones, vale decir, políticas, jurídicas, sociales, religiosas, económicas,⁹⁴ entre otras, lo que explica la confrontación con los patricios quienes monopolizaban el poder. Es así que las principales ideas de reivindicación fueron: en el aspecto político, la plebe quería ocupar magistraturas,⁹⁵ provistas de *potestas* y sacerdocios, cargos que habían

⁹² Elementos como el “territorio”, que no consideraban los romanos, no como en los Estados actuales, y, por cierto, el Estado en que se creó el Ombudsman en Suecia en 1809.

⁹³ Fernández de Buján A., “Historia del Derecho Romano, editorial Thomson Reuters, Madrid, 2010”, pp. 53 – 54.

⁹⁴ En las fuentes romanas, se ha utilizado inclusive la palabra *proletarius* refiriéndose a aquellos ciudadanos sin fortuna, en particular sin tierras, sin propiedad inmobiliaria y con prole, en, Fernández de Buján A., *op. cit.*, p. 54.

⁹⁵ Recordar que las magistraturas eran anuales, colegiadas y gratuitas. Excepción a la anualidad, el dictador, seis meses como máximo, y los censores elegidos cada cinco años con duración máximo de año y medio. En un principio sólo podían ser elegidos ciudadanos romanos libres. Excepción de la colegiatura, fue la del dictador, como magistrado único. Cada magistrado venía limitado por el idéntico poder de su colega de labores, el que podía vetar e inclusive paralizar las decisiones del otro. Como no cobraban por sus labores, las magistraturas en general eran ocupadas por personas que tuvieran una buena situación económica, puesto que también implicaban cuantiosos gastos económicos. Algunas Magistraturas relevantes fueron: los Cónsules, que en un principio estaban a cargo a quienes se les confiaría el *impeium* máximo, lo que atribuía competencias ilimitadas; los pretores ya en 367 a. C. provistos de *iurisdictio*, (decir el derecho, jurisdicción, administración de justicia), en el 242 a. C. el pretor peregrino para casos de extranjeros con romanos o entre extranjeros; El dictador, que era designado para casos excepcionales, en circunstancias de especial gravedad, quien ostentaba el máximo imperio quedando suspendidas las demás magistraturas; el censor que realizaba el censo romano y controlaba las conductas sociales a través de la nota censoria, entre otras funciones. En

tenido acceso sólo los patricios durante siglos; en lo social, la plebe estaba en contra de la prohibición de contraer matrimonio entre patricios y plebeyos; en materia económica, aminorar la inhumana situación de los deudores insolventes, bajar los altos intereses a los créditos, participar en el *ager publicus*; en lo estrictamente jurídico, se intenta sustraer al colegio pontifical el monopolio de la interpretación del *ius*.⁹⁶

Poco a poco los plebeyos fueron conscientes de sus limitaciones, pero al mismo tiempo del rol esencial que eran para la sociedad romana y particularmente para el ejército romano al que los plebeyos no tenían acceso. Ante ello, los patricios a finales del siglo V antes de Cristo llegan a una conciliación, se reconoce oficialmente las asambleas de la plebe denominadas *concilia plebis* y de la figura del tribuno de la plebe, lo que duraría cerca de dos siglos de manera muy eficaz.⁹⁷

Aunque los primeros representantes de los plebeyos fueron los *ediles*, que tenían competencias administrativas como custodiar los templos de la plebe, archivos, alimento, entre otras, lo cierto es que interesa más la institución de los tribunos de la plebe, puesto que surgen como líderes naturales, defensores de los intereses de los plebeyos frente a los patricios. Estos eran elegidos en los *concilia plebis*, juramentados se votaba en asamblea, en torno a sus tribus, por ello la figura se considera sacrosanta. Debido al juramento, queda amenazada de muerte la persona que atente contra la vida del o los tribunos, lo que da una idea de inviolabilidad de la institución.⁹⁸

Entre las funciones principales de los tribunos destaca el derecho de vetar las decisiones de los magistrados y del senado, denominado *intercessio*, cuando

Fernández Barreiro J., “Historia del derecho romano y su recepción europea”, editorial Marcial Pons, Madrid – Barcelona – Buenos Aires, 2010, pp. 63 – 64.

⁹⁶ En cierta forma es un avance de aquello la publicación de la Ley de las XII Tablas en 450 a.C. y la Ley *Hortensia*, (ésta última ley que asigna mismo valor a los acuerdos tomados en asamblea –plebiscitos- y a las leyes públicas votadas en comicios populares. A partir de aquel momento, la mayoría de las leyes se votaban en los comicios por tribus y en asambleas de la plebe, a proposición de los tribunos de la plebe), en Fernández de Buján A., *op. cit.*, p. 54.

⁹⁷ Fernández de Buján A., *op. cit.*, pp. 54 – 55.

⁹⁸ *Ibid.*

consideraren que eran perjudiciales para el pueblo. En todo caso, este derecho fue utilizado con prudencia, si no, podría suponer una paralización de la vida política y republicana. Así, en momentos los tribunos y el senado romano, sobre todo la por la *autoritas* de éste último, colaboraban en contra de magistrados que quisieran abusar de su poder.

Otras funciones de los tribunos era que podían proponer acuerdos y normas jurídicas. Es interesante, por ejemplo, el caso de los tribunos Licinio y Sextio que proponen y logran que se apruebe en los Comicios por Centuria y luego en el senado de una ley pública, por virtud de la cual se permitía a los plebeyos tener acceso a la magistratura del consulado.⁹⁹ Asimismo, a finales de la época de la República romana los tribunos podían convocar al senado, facultad que era de los magistrados con *imperium*.¹⁰⁰

Es menester señalar que los tribunos no intentaban una revolución social, sino que un supuesto de revolución política, pues la idea principal era erradicar los privilegios y abusos de la clase patricia, pero sin eliminar a dicha clase. Tanto es así que una de las evoluciones de la institución de los tribunos de la plebe fue la de representar no sólo a los plebeyos, sino que a todos los ciudadanos romanos, incluyendo también a los patricios.¹⁰¹

Siguiendo con instituciones romanas, posteriormente hubo un magistrado que sentó las bases del *defensore cívico provincial*.¹⁰² En efecto, dicha magistratura podía reclamar al gobernador de la respectiva provincia por irregularidades cometidas por la cancillería o sus funcionarios y agentes del imperio contra los ciudadanos.¹⁰³

Algunos consideran semejante a la institución del Ombudsman al emperador romano, con la *cognitio caesaris*, en que los ciudadanos podían

⁹⁹ Fernández de Buján A., *op. cit.*, p. 56.

¹⁰⁰ Fernández Barreiro J., *op. cit.*, p. 68.

¹⁰¹ Fernández de Buján A., *op. cit.*, pp. 54 – 57.

¹⁰² Es la forma actual de Ombudsman en Italia.

¹⁰³ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 20.

acudir a él a través de una apelación, pues la justicia se imparte a su nombre.¹⁰⁴ Más que el emperador, podría ser relevante la *cognitio caesaris* como forma de petición ciudadana.

En la España Visigoda, los ciudadanos podían acudir al Rey ante vulneraciones de derechos, pues es la última instancia en los conflictos jurídicos, lo que es debido, según el pensamiento de la época, por su potestad de origen divino.¹⁰⁵ Se reitera lo dicho para el emperador romano, más que el Rey, es la forma de llegar, similar a una petición del pueblo.

En la época Bizantina, de 395 a 1453, surge la figura del Defensor *Civitatis*, o Defensor de la Ciudad, para proteger a los menos favorecidos de los abusos de los gobernantes.¹⁰⁶

Asimismo, como antecedente del Ombudsman es posible recordar la España musulmana. En efecto, con la extinción de la organización municipal de siglos anteriores la ciudad islámica fue regida por un prefecto o zalmedina, *Sahíb al-mazalim*, que destaca por su función de policía y vigilancia el orden público,¹⁰⁷ particularmente en el *Al-Andaluz*.¹⁰⁸ Dicha institución tenía por objeto, atender las peticiones de los particulares en casos de violaciones de derechos, abusos de funcionarios o cualquier tipo de extralimitación del poder, todo esto por encargo y delegación del soberano.¹⁰⁹

Se dice que la autoridad del *Sahíb al-mazalim* podía haber provenido del propio califa, debido a que tenía competencias judiciales cuando se afectaban los derechos de personas individuales y/o su libertad, en contra de las decisiones

¹⁰⁴ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 23 – 24.

¹⁰⁵ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 24 – 25.

¹⁰⁶ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *op. cit.*, p. 19.

¹⁰⁷ Escudero, J., “Curso de Historia del Derecho: Fuentes e Instituciones Político-administrativas”, Madrid, 2012, p. 293.

¹⁰⁸ Un caso aquello, en el año 972, periodo de califato, el gobernador de Sevilla compareció ante el *al mazalim*, para esclarecer acusaciones que el pueblo de su ciudad le hacía por injusticias y vulneraciones de derechos, en Marín Guzmán R., “Sociedad, Política y protesta popular en la España Musulmana”, editorial Universidad de Costa Rica, San José, 2006, pp. 134 – 135.

¹⁰⁹ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 26 – 27.

de los denominados *cadís* únicos funcionarios con la capacidad de dictar sentencias.¹¹⁰

El Justicia Mayor de Aragón, es un antecedente relevante del Ombudsman, inclusive hay quienes consideran que la institución objeto del presente estudio es una institución exclusivamente aragonesa.¹¹¹ La figura que data del 1265,¹¹² surge debido al largo proceso de resistencia de la nobleza aragonesa al poder absoluto del rey.¹¹³ Por ello, se genera producto del pacto entre el Rey y la nobleza, de ahí el régimen pactista que se instauró. Entre otras funciones del Justicia Mayor fueron: arbitrar los conflictos entre el Rey y el reino, o más bien entre el Rey y la nobleza;¹¹⁴ podía oír causas en primera instancia en cualquier lugar del reino y conocer en apelación las causas de juzgados locales; en materia de derechos ciudadanos, se establece la obligatoriedad de acudir al Justicia en casos de vulneración de legalidad por cualquier autoridad; puede también paralizar la acción de cualquier juez; puede dejar en suspenso sentencias que considere injustas;¹¹⁵ realizar el proceso de firma y de las llamadas *manifestaciones*,¹¹⁶ entre otras funciones.

Es menester destacar las facultades jurisdiccionales del Justicia Mayor. Un claro ejemplo de aquello, consta las actas de la Corte de Zaragoza de 1367,

¹¹⁰ Suarez Fernández, L., “Historia de España Antigua y Media”, ediciones Rialp S. A., Madrid, 1976, pp. 315 – 316.

¹¹¹ Lope de Haro, C., “La Constitución y libertades de Aragón. El Justicia Mayor”, editorial Reus. Madrid, 1926, en Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 37.

¹¹² En dicho periodo era Rey Jaime I, en que a los Fueros de Aragón se incorpora un octavo libro que contenía dos textos, los Fueros de Ejea, de 1265 y el llamado Privilegio general, de 1283, en Escudero, J., *op cit.*, p. 469.

¹¹³ Quinzio Figueiredo J., *op cit.*, p. 16.

¹¹⁴ Escudero, J., *op cit.*, p. 469.

¹¹⁵ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 37 – 38.

¹¹⁶ Detentaba también el *proceso de firma de derecho*, que tenía por objeto impedir prisión y/o desposesión de bienes, asimismo, *las manifestaciones*, para personas a eventuales delincuentes para su protección (más civiles o penales que de Ombudsman propiamente tal). Estos derechos eran de orden público, por lo que no se juzgaban sus decisiones, en Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 39.

en que queda de manifiesto que el Justicia había exigido el pago de dineros que el Rey debía a un noble por servicios militares.¹¹⁷

El Justicia Mayor, sólo rendía cuentas de su actividad antes las Cortes.¹¹⁸ Tanto su inmunidad, como poderes y su actuar, no estuvieron exentas de críticas. Se ha dicho por el Presidente de las Cortes de Aragón, Antonio Embid Irujo en 1986 que, *“La historia del Justicia es una saga de miserias y grandezas, de aciertos sutilísimos y errores desdichados. Historia de personajes y personajillos...”*.¹¹⁹ En efecto, las críticas venían especialmente del clero y la nobleza, que consideraban que tenía un poder omnímodo, sin limitaciones. De hecho tuvo varias contiendas con los nobles. Normalmente se le acusaba que actuaba de forma arbitraria y/o déspota, razón por la cual desde las Cortes de Monzón de 1390 se instituyeron cuatro *inquisidores*, que recibían quejas de la actuación del Justicia y las elevaban a las Cortes, quienes en proceso secreto sólo publicaban la absolución o condena. Luego, los inquisidores son reemplazados por la denominada Comisión de los diecisiete.¹²⁰

El siglo XV en Venecia destaca el Consejo de los Diez, llamado a controlar las arbitrariedades de la burocracia.¹²¹ Inclusive, algunos han dicho que dicho control era eficaz.¹²² Es relevante en el estudio, puesto que no es una sola persona que detentaba el cargo, sino que es un grupo donde había contrapesos.

También la doctrina analiza como antecedente del Ombudsman la institucionalización de las quejas al monarca en la España cristiana. Si bien, el Rey tenía poder absoluto, éste se asesoraba y delegaba funciones en la Curia y luego en Cortes. En efecto, las quejas son verdaderas peticiones locales

¹¹⁷ Sesma Muñoz A. y Sarasa Sánchez E., “Cortes del Reino de Aragón, 1347 – 1451. Extractos y fragmentos de procesos desaparecidos”, editorial Anubar Ediciones, Valencia, 1976, p. 63.

¹¹⁸ Las Cortes de Aragón desde finales y principios de los siglos XIII y XIV, la constituyen el Rey, y cuatro representantes de estamentos sociales, el del clero, el de los hombres ricos, el de los caballeros e infanzones y el de las universidades, en Sesma Muñoz A. y Sarasa Sánchez E., *op cit.*, p. 8.

¹¹⁹ De Castro H. “Don Juan de Lanuza, Justicia Mayor de Aragón”, editorial Ediciones Moncayo, Madrid, 1986, pp. IV – V.

¹²⁰ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 39 – 40.

¹²¹ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *op. cit.*, p. 19.

¹²² Quinzio Figueiredo J., *op cit.*, p. 16.

colectivas, más en concreto con los Concejos, lo que perduraría hasta la Novísima Recopilación.¹²³

En ese sentido, resulta provechoso atender al Recopilador de quejas, padre Las Casas, las que fueron atendidas y en 1542 se dictan las Leyes Nuevas de Indias, en que se consagra que, “*los indios sean muy bien tratados e instruidos en las cosas de nuestra santa fe católica y como vasallos nuestros libres que son...*”.¹²⁴ La importancia del padre Las Casas radica en que una persona sin potestad, ni jurisdiccional ni administrativa, logra a través de las quejas, evidenciar una injusta realidad, para que sean subsanadas a través de normas jurídicas imperativas. Más que las quejas en sí, es la forma de actuar del padre Las Casas que se hace semejante al Ombudsman, puesto que no importa el carácter normativo que tenga una persona, de hecho él no tenía *potestas*, para él lo esencial era la defensa de los indígenas por tener naturaleza humana. Es esta idea o pretensión de poner en la palestra pública vulneraciones de derechos humanos, sin *potestas*, pura función del Ombudsman.¹²⁵

En Latinoamérica también encontramos antecedentes. En efecto, en el Imperio Inca existía la institución del *Tucuyricuj*, el que todo lo ve,¹²⁶ es decir, era un funcionario del Imperio Inca que vigilaba a la administración pública. En ese sentido, muy similar al ojo del rey en el Imperio Persa.

En el Reino Unido era competencia del Rey impartir justicia, similar que en España, evidentemente por la forma de gobierno. Este delega funciones en el *sheriff* por cada condado, pero la última instancia estaba radicada en el mismísimo Monarca.¹²⁷ En efecto, uno de los primeros reconocimientos explícitos de las peticiones en el mundo anglosajón se encuentra en el número 38 de la Carta Magna de 1215, que consagra, “*Ningún alguacil pondrá en lo futuro en juicio a ningún hombre sobre su acusación singular, sin que se*

¹²³ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 28 – 29.

¹²⁴ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 29 – 30.

¹²⁵ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 29 – 32.

¹²⁶ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *op. cit.*, p. 19.

¹²⁷ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 32 – 33.

produzcan testigos fidedignos para probarla".¹²⁸ Dicha obligación se mantiene y es Enrique IV quien asigna dos días semanales para atender peticiones de los súbditos.¹²⁹

Hay autores que consideran como antecedente del Ombudsman al derecho de petición. En efecto, en Reino Unido se consagró explícitamente dicho derecho, siendo el sujeto activo legitimado fue en primer término el Parlamento, posteriormente la Cámara de los Comunes y luego los ciudadanos. Las peticiones del Parlamento fueron fundadas en agravios colectivos, que servían además para futuras leyes, pues para presentarlas se instauró por costumbre la necesidad de proponer normativa para su ejecución. Luego, al separarse los poderes o funciones del Estado, ejecutivo, legislativo y judicial, el derecho de petición quedó en la Cámara de los Comunes, siendo sujeto pasivo legitimado el Parlamento. No obstante, el Rey mantuvo las peticiones que no correspondían a leyes las que eran de carácter graciable.¹³⁰ Posteriormente, el derecho de petición se trasladó directamente a los ciudadanos. Así, el *Bill of Right* de 1689 consagra explícitamente el derecho de petición, concretamente "*que es derecho de los súbditos hacer peticiones al Rey y que toda condena y persecución por hacer tales peticiones son ilegales*".¹³¹

Por otro lado, en Estados Unidos, el derecho a petición en un principio no fue consagrado en los cuerpos de Derecho fundamentales, pero con el tiempo, esto fue cambiando,¹³² dependiendo de cada Estado. Es así que la Declaración

¹²⁸ Pacheco Gómez M., "*Carta Magna (15 de junio de 1215)*" en, Los Derechos Humanos documentos básicos", Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, pp. 39 – 49, en Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/17.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).

¹²⁹ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 32- 33.

¹³⁰ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 33.

¹³¹ Pacheco Gómez M., "*La Declaración de Derechos (The Bill of Right) (13 de febrero de 1689)*" en, Los Derechos Humanos documentos básicos", Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, pp. 57 – 63, en Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/20.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).

¹³² Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 35.

de Virginia¹³³ en 1976 no manifestó dicho derecho como tampoco la Constitución de Estados Unidos de Norteamérica,¹³⁴ en el año 1787. Sin embargo, posteriormente lo hacen la Declaración de Pensylvania en 1776,¹³⁵ la de Massachussets en 1779,¹³⁶ sólo por nombrar algunas. Cabe resaltar en esta índole de normas que, se reconoce expresamente que el poder es de origen del pueblo,¹³⁷ distinto a las otras ideas de origen de divinidad, emperador u otras formas.

1.1.2.- Antecedentes históricos “directos” del Ombudsman.

Podríamos decir sumado a la doctrina mayoritaria, casi unánime, que el origen directo del Ombudsman actual está en la Constitución de Suecia de 1809. No obstante, es menester recordar los antecedentes que dieron pie a la dictación de la norma constitucional para así entender la figura jurídica. Es al parecer de autores que en Suecia es donde se perfecciona la institución,¹³⁸ la que será expandida en los demás países, haciéndose conocida en todo el mundo.¹³⁹

¹³³ Pacheco Gómez M., “Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia (12 de junio de 1776) en, Los Derechos Humanos documentos básicos”, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, pp. 101 – 105, en Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/21.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).

¹³⁴ “Constitución de los Estados Unidos de América 1787”, en National Archives, disponible en <http://www.archives.gov/espanol/constitucion.html> (última revisión 11 de abril de 2016).

¹³⁵ Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 35.

¹³⁶ *Ibíd.*

¹³⁷ Así, por ejemplo consagra la Declaración de Pensylvania de 1776 en su artículo 4, “*Que todo el poder es originalmente inherente al pueblo y por tanto deriva de él; por lo que todos los oficiales del gobierno, ya sean legisladores o del ejecutivo, son sus fideicomisarios y siervos, y en todo momento responsables ante él*”, en Grau Gómez L. y Martínez Neira M., “Historia del Constitucionalismo Americano”, Universidad Carlos III de Madrid, pp. 145 – 173, disponible en <http://ocw.uc3m.es/historia-del-derecho/historia-del-constitucionalismo-americano/otros-recursos-2/tema-2-las-constituciones-revolucionarias/constitucion-de-pennsylvania-2013-1776-fragmentos> (última revisión 11 de abril de 2016).

¹³⁸ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, pp. 37 – 38.

¹³⁹ En algunas naciones será conocida la institución del Ombudsman, pero sólo a nivel académico y/o de Derecho Comparado, pues aún no se encuentra inserta en la legislación, como el caso de Chile en América o de Bielorrusia en Europa.

La palabra sueca “*Ombudsman*”, dice relación con una persona que actúa como vocero o representante, o cuya tarea es cuidar los intereses de otras, que recibe e investiga las quejas ciudadanas contra actos injustos del gobierno. En consecuencia, dicha institución debe ser ocupada por una persona que haga cargo de las quejas y arbitrariedades que se cometan en contra de los ciudadanos por la administración pública. Para ello debe disponer no sólo de la capacidad de investigar, sino también de las herramientas jurídicas y fácticas para poder hacerlo, para así denunciar actos lesivos, pero sin tener el poder de revocarlos,¹⁴⁰ de lo contrario, sería un órgano jurisdiccional.

Es así que en el año 1713 el Rey Carlos XII de Suecia crea la Oficina del Canciller de Justicia o Procurador Supremo denominado *Högste Ombudsmannen*. Es muy probable que el Rey Carlos XII haya tomado de base a funcionarios que controlaban el cumplimiento de la ley islámica,¹⁴¹ en su estadía en la zona actual de Turquía,¹⁴² ya que se encontraba en guerra Suecia, Dinamarca y Rusia, la que había comenzado en 1699.¹⁴³ En efecto, el *Högste Ombudsmannen*, tenía por objeto principal la vigilancia del cumplimiento de leyes y reglamentos en el seno de la administración pública, de manera que los servidores gubernamentales realizarán sus labores de forma adecuada.¹⁴⁴ Asimismo, tenía como función, por incumplimientos de burócratas, la facultad de llevarlos ante tribunales de justicia,¹⁴⁵ podía proponer reformas, constatar faltas y defectos en la Administración,¹⁴⁶ entre otras.

¹⁴⁰ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 38.

¹⁴¹ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 42, en el mismo sentido, Quinzio Figueiredo J., *op. cit.*, p. 16.

¹⁴² Estuvo en territorio actual de Turquía por sus constantes batallas contra Rusia, particularmente contra el Zar Pedro I. De hecho, en 1709 tuvo que escavar a Turquía como consecuencia de la derrota contra Rusia, en Moure Pino A., *op. cit.*, p. 42.

¹⁴³ Ciudad de la Habana, “Siglo XVIII (1701-1750) Panorama histórico dominante”, Cuadernos de Historia de la Salud Pública, número 96, La Habana, 2004, pp. 0 – 0, disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0045-91782004000200008 (última revisión 15 de abril de 2016).

¹⁴⁴ Rebollo Delgado L., *op. cit.*, pp. 41.

¹⁴⁵ Fairén Guillén V., “Notas y Normas sobre el “Ombudsman” de Suecia”, Notas, Revista de Estudios Políticos (Nueva Época), número 21, mayo – junio, 1981, p. 127.

¹⁴⁶ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 42.

No obstante a lo anterior, ya desde el siglo XVI en Suecia y en Finlandia existían antecedentes de funcionarios similares. El Preboste de la Corona supervisaba a los funcionarios públicos actuando a nombre del rey. Asimismo, el Procurador de la Corona de la Corte de Apelaciones de Estocolmo asumió dichas funciones de control de la administración pública.¹⁴⁷

Posteriormente, en 1719 el *Högste Ombudsmannen* pasa a denominarse *Justitiekander*, que en castellano es canciller de justicia, pero no implicó cambio de funciones. Luego, se le agregó la obligación de presentar informes al parlamento sobre su gestión.¹⁴⁸ Aquello significa que la institución pasa a tener una doble dependencia, tanto del rey, por su nombramiento, como del parlamento, por su rendición de cuentas. Inclusive este órgano de control puede revisar su gestión con o sin tener presentes las directrices del rey. La doble dependencia deja de serlo desde 1766, ya que se elige a la figura jurídica directamente el parlamento. En aquel momento se añade una nueva función, recibir las quejas de los particulares del reino.¹⁴⁹

Sin embargo, no es hasta la entrada en vigor de la Constitución sueca de 1809 que el Ombudsman asume sus funciones y toma su rol por el que es conocido en la actualidad. Esto ocurre debido a que la Carta Fundamental sueca citada divide los poderes del Estado, ergo, el Ombudsman se aparta del poder del rey.¹⁵⁰ Es menester señalar que, a pesar de la creación del Ombudsman en 1809, la institución del Canciller de Justicia, *Justitiekander*, se mantiene, pero sólo sometido al rey. Es decir, sobrevive a pesar de la configuración del Ombudsman.¹⁵¹ Como el rey tenía al Canciller de Justicia, *Justitiekander*, era justo y apropiado para la separación de poderes la existencia de un

¹⁴⁷ Rowat D., "El Ombudsman. El defensor ciudadano", Fondo de Cultura, México, 1973, p. 49.

¹⁴⁸ Esto ocurre cuando muere el Rey Carlos en 1718, y, todo el poder político pasa al Parlamento sueco, (*Riksdag*). Los años siguientes son conocidos como la Era de la Libertad, en Rovira Viñas A., "Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo", *op. cit.*, p. 38.

¹⁴⁹ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 43.

¹⁵⁰ Rebollo Delgado L., *op. cit.*, p. 41.

¹⁵¹ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", editorial Tecnos, Madrid, 2003, p. 31.

representante del parlamento, de ahí se conoce a la institución como el Ombudsman Parlamentario.¹⁵²

Por tanto, el Ombudsman en Suecia, se convierte de funcionario del Gobierno a un comisionado del Parlamento para el control de la actividad de la Administración.¹⁵³ Es con dicha constitución política que se regula de forma minuciosa la institución, pues la carta fundamental intentaba tener un equilibrio de poderes entre el rey y el *Riksgad*, es decir, el parlamento sueco.¹⁵⁴

Hubo dos precedentes históricos directos que dieron origen a la institución en estudio, por un lado, lo que se conoce como edad de la libertad,¹⁵⁵ y por otro, que el rey había sido destronado pocos años antes de la aprobación de la Constitución sueca de 1809.¹⁵⁶ Esta conjunción puede propició las características del Ombudsman. Seguramente, sin el posicionamiento del parlamento con la edad de la libertad y con un rey potente, hubiera sido difícil la consagración de la figura jurídica separado del monarca.

Por la relevancia que significaba el cargo, el Ombudsman debía ser una persona competente, imparcial, con experiencia en derecho y como juez, pues iba a detentar amplias facultades de intervención respecto de la administración pública, real y de justicia. Era elegido por el parlamento sueco de forma indirecta, pues había una comisión previa constituida al efecto, la que no debía tener relación con partidos políticos y luego tenía que presentar anualmente ante ésta comisión informes sobre su actividad. Para investigar y fiscalizar adecuadamente era indispensable que fuera un cargo incompatible con cualquier otro, y el control de dicha actividad lo realizaba principalmente la Comisión del

¹⁵² Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1982, p. 38.

¹⁵³ Sánchez Saudinós J., “El control parlamentario indirecto: el Defensor del Pueblo”, en Palomar Olmeda A., Garcés Sanagustín M. (directores) y otros, “La gestión de los fondos públicos: control y responsabilidades”, editorial Aranzadi, p. 234.

¹⁵⁴ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 38.

¹⁵⁵ Kucsko-Stadlmayer, G., “The Spread of the Ombudsman Idea in Europe”, Universidad de Viena, Austria, 2009, p. 4.

¹⁵⁶ Rovira Viñas A., “Veinte años del Defensor del Pueblo”, en Revista de Derecho Político, Uned., número 58-59, 2003 – 2004, p. 362.

Parlamento. La actividad fiscalizadora era la de denunciar judicialmente a los funcionarios que no cumplieran con sus obligaciones, controlando la legalidad, quedando sólo excluidos los ministros. Excepcionalmente supervisaba a la iglesia luterana, pues era la oficial del Estado, por tanto, considerada como un servicio público más.¹⁵⁷

Es el modelo sueco de Ombudsman de la Constitución de 1809 el que fue expandiéndose en el mundo, dando origen a la institución en las demás naciones, comenzando por los países escandinavos y luego adaptándose en las demás naciones atendiendo el sistema político-jurídico de cada una de ellas.

¹⁵⁷ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 38.

Sección II

Expansión del Ombudsman a nivel de Estados

La diversidad de formas, como también denominaciones con que se conoce en la actualidad al Ombudsman hace necesario el estudio de Derecho Comparado, especialmente sintetizar la expansión que ha tenido la institución a nivel de Estados. Comisarios parlamentarios, controladores del Estado, Defensores del Pueblo, Defensores cívicos, son algunos nombres que, en esencia, desarrollan la misma figura con mismo cometido, tutelar a los ciudadanos de los abusos de los poderes de las autoridades de la administración pública. En los países escandinavos el Ombudsman es una realidad en la política, por su prestigio y respeto a favor en la opinión pública. Sin embargo, en otros países, en la segunda mitad del siglo XX surge en un contexto de discusión,¹⁵⁸ como también algunos recién creados en el siglo XXI. De ahí la importancia del estudio del origen del Ombudsman en distintos países y continentes. Como el antecedente inmediato es el Ombudsman sueco de 1809, se comienza por los países y sistemas europeos¹⁵⁹ más relevantes que ha analizado la doctrina, como se sigue a continuación.

1.2.1.- En Europa.

Ya ha señalado que el primer Ombudsman es el sueco, consagrado en su Constitución Política de 1809, siendo el primero electo en 1810. Hasta la fecha, sigue vigente la institución, consagrado en la Constitución Política de Suecia de 1974 y sus modificaciones, en el Capítulo 12, Poder de Control, artículo 6.¹⁶⁰ Sin

¹⁵⁸ La Pégola A., "Ombudsman y Defensor del Pueblo: Apuntes para una investigación comparada", Separata del número 7, Revista de Estudios Políticos Nueva Época, Madrid, 1979, pp. 69 – 70.

¹⁵⁹ Una advertencia, se incluye Nueva Zelanda en el análisis (aunque no esté territorialmente en Europa), porque fue el primer país del sistema del *Common Law* en tener Ombudsman.

¹⁶⁰ Constitución de Suecia, Instrumento de Gobierno, Título Del Poder de Control, artículo 6, "El Parlamento elegirá uno o varios Ombudsman para que, con arreglo a las instrucciones que el propio Parlamento acuerde, ejerzan supervisión sobre la aplicación en la administración pública de las leyes y demás disposiciones. El Ombudsman podrá entablar acción judicial en los supuestos que las instrucciones especifiquen.

embargo, ha variado la figura, en el sentido que ahora se ejerce por cuatro personas, distribuyéndose su labor por materias, lo que eventualmente ha afectado su conocimiento y cercanía popular. El aumento de quejas y de ámbitos de control, evidentemente significa el aumento de oficinas y recursos, pero no necesariamente el número de titulares de Ombudsman. Igualmente, actúan otros Ombudsman que cumplen funciones de protección ciudadana, como en materia de consumo, libertad económica, de prensa. Según autores, la confusión resulta prácticamente inevitable.¹⁶¹ En ese sentido, a estos se les conoce como Ombudsman sectoriales, puesto que se encargan de materias específicas.

Posteriormente, encontramos a Finlandia, que pasó a Rusia como Gran Ducado, autónomo y constitucional como consecuencia de la Paz de *Friedrikshamm* en 1809, pero trasladó a su legislación la figura sueca del de la Constitución sueca de 1772, es decir, al Canciller de Justicia, *Justitiekansler*, es decir, no el Ombudsman sueco de 1809. Como el zar fines en muchas ocasiones se encontraba fuera del país, dicha institución lo representaba convirtiéndose en un gobernador general que era además presidente del senado y de sus dos cámaras. Éste controlaba a la administración e incluso al senado haciéndole recordatorios, en el sentido de que si no corregían sus actos ilegales, informaría del asunto al propio zar. Sin embargo, hubo muchas destituciones porque quienes ejercían el cargo de *Justitiekansler*, fueron estrictos en la protección de acuerdo a la Constitución y leyes,¹⁶² que es lo que se debía hacer, pero dicha

El Ombudsman podrá asistir a las deliberaciones de tribunales o de autoridades administrativas y tendrá acceso a las actas y documentos de dichas autoridades. Los tribunales y autoridades administrativas, así como los funcionarios del Estado o de los municipios, deberán ayudar al Ombudsman dándole los datos y los informes que necesite, y la misma obligación incumbe a las demás personas que se hallen bajo la supervisión del Ombudsman. Los acusadores públicos (allman åklagare) deberán prestar asistencia al Ombudsman si este la solicita.

El Reglamento de la Cámara establecerá normas suplementarias sobre el Ombudsman", en Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, norma jurídica disponible en <http://confinder.richmond.edu/admin/docs/SwedenSp.pdf> (última revisión, 17 de abril de 2016).

¹⁶¹ Rovira Viñas A., "Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo", *op. cit.*, p. 39.

¹⁶² Cuando los rusos se dieron cuenta que el *Justitiekansler* en realidad era protector de la independencia de Finlandia, lo que había sido eventualmente consecuencia de que los políticos fineses solicitaran repetidamente crear un custodio de leyes, es que se comenzó ocupar el cargo por rusófilos y luego sencillamente por rusos, en Fairén Guillén V., "El Ombudsman Parlamentario de Finlandia (Eduskunnan Oikeusasiamies)", editorial Espasa-Calpe S.A., Madrid, 1984, p. 10.

actitud podía entrar en conflicto con los gobernadores y el zar, lo que generó prestigio al cargo en los ciudadanos por lo se consagró en su Constitución.¹⁶³

Como consecuencia del prestigio adquirido por el *Justitiekansler*, Finlandia tuvo su primer Ombudsman en 1919. Su fuerza y cimiento la fue adquiriendo en periodos de dominación rusa, cuando se enfrentaba a dicha Administración, a pesar de que su legitimación no era democrática. Sin embargo, con la desaparición de la dominación rusa, en 1919 se institucionaliza al Ombudsman en Finlandia.¹⁶⁴ Los fineses recordaron la figura sueca de 1809, en el párrafo 96 de la *Regeringsform*.¹⁶⁵

En efecto, el actual artículo 38 de la Constitución de Finlandia consagra al Ombudsman, designado por un mandato de cuatro años y junto a él dos adjuntos, quienes deberán ser juristas eminentes. El parlamento podrá, después de recibir el dictamen de la Comisión de Asuntos Constitucionales, separar de sus funciones a los defensores durante su mandato por motivos de peso, por acuerdo aprobado por al menos dos terceras partes de los votos emitidos,¹⁶⁶ lo que le otorga una importante independencia. Sus funciones están descritas en el artículo 109 de la Constitución.¹⁶⁷

En Noruega, se consideró apropiado complementar los instrumentos de garantía, en este caso, de control de la administración del Estado. Es así que en

¹⁶³ Fairén Guillén V., “El Ombudsman Parlamentario de Finlandia (Eduskunnan Oikeusasiamies)”, *op. cit.*, pp. 9 – 10.

¹⁶⁴ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, pp. 39 – 40.

¹⁶⁵ Fairén Guillén V., “El Ombudsman Parlamentario de Finlandia (Eduskunnan Oikeusasiamies)”, *op. cit.*, p. 11.

¹⁶⁶ Constitución de Finlandia, artículo 38, disponible en http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file_id=194307 (última revisión 17 de abril de 2016).

¹⁶⁷ Constitución de Finlandia, artículo 109, “*Funciones del Defensor del Pueblo del Parlamento. El Defensor del Pueblo del Parlamento fiscalizará que los Tribunales y las otras autoridades y funcionarios, los trabajadores de los entes públicos y otras personas en el ejercicio de la función pública observen la ley y cumplan con sus obligaciones. En el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Pueblo fiscalizará el respeto de los derechos fundamentales y de los derechos humanos.*

El Defensor del Pueblo someterá al Parlamento un informe anual acerca de sus actividades y de la situación de la administración de justicia, así como de las deficiencias que advierta en la legislación”.

el año 1952 el parlamento noruego (*Storting*) legisló un Ombudsman Militar de carácter colegiado. Luego en el año 1962 un Ombudsman Civil y posteriormente un Ombudsman del consumidor.¹⁶⁸ Hubo para aquello una Comisión de Expertos en Procedimiento Administrativo nombrada por el Rey en Consejo, comisión que publicó un detallado informe en el año 1958. Se trataba los procedimientos administrativos como también del control de las facultades administrativas.¹⁶⁹

En dicho informe del año 1958, en lo relativo al control de las facultades administrativas, la Comisión estimó de forma unánime instaurar un Ombudsman, por lo que elaboró un Anteproyecto de Ley que se fundamentó en el sistema sueco. Se consideró que el triunfo de la institución dependía en gran medida del parlamento, que encontrará una persona adecuada para el cargo, que debía ser un abogado altamente calificado y bien remunerado, para que el parlamento, pudiera contratar al mejor de los candidatos. Además debería poseer una gran autoridad, tanto para los administradores públicos como los privados, para que compartieran, al menos generalmente su opinión. Tuvo pocas objeciones al ser presentado el anteproyecto, hubo algunos escépticos, como el Ministro de Comercio, quien hablando a título propio, consideraba que con los controles a la administración por parte del Poder Judicial y del Parlamento ya era suficiente. Sin embargo, las agrupaciones de empleados públicos no presentaron objeciones a la creación de la nueva institución.¹⁷⁰

Posteriormente el Gobierno presenta al *Storting* un Proyecto de Ley de Ombudsman el que como se había mencionado, es aprobado en el año 1962.¹⁷¹ Sin embargo, al regularse por ley y no tener rango constitucional, el parlamento tiene bastante control sobre él, así lo ha considerado inclusive doctrina noruega.¹⁷² Por dar un ejemplo, si un asunto lo conoce el parlamento, el

¹⁶⁸ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 40.

¹⁶⁹ Rowat D., *op. cit.*, p. 142.

¹⁷⁰ *Ibid.*

¹⁷¹ Rowat D., *op. cit.*, p. 143 - 144.

¹⁷² Audvar O., “Norways’ Ombudsman” en *The Ombudsman*, edición Donald C. Rowat, 3º reimpresión George Allen & Unwin Ltd., London, 1966, p. 98, en Constenla C., “Teoría y Práctica del Ombudsman”, editorial Reus, Madrid, 2010, p. 218.

Ombudsman debe abstenerse de sus actuaciones.¹⁷³ Otra singularidad de dicho sistema, que luego será recogida en los sistemas del *Common Law*, es que se exige al particular en su petición la prueba de un interés legítimo.¹⁷⁴ Asimismo, controla al Estado en su ámbito discrecional.¹⁷⁵

Poco después del primer Ombudsman noruego, sigue en el año 1954 Dinamarca. Ya terminada la segunda Guerra Mundial, la disyuntiva, que por un lado se protegieran los intereses de los individuos y al mismo tiempo que la administración tuviera un desempeño eficiente se hizo cada vez más relevante. En ese sentido, ya en 1924 el profesor Poul Andersen escribió su tesis sobre los actos administrativos inválidos por lo que el tema público en la mitad del siglo XX ya había tomado fuerza.¹⁷⁶

En materia de protección, se admitía que los tribunales daneses ejercieran jurisdicción en la Administración, siendo un verdadero control. Sin embargo, se estimaba que aquellas garantías eran insuficientes. Hubo alternativas e interrogantes a dilucidar, como si debía el Ombudsman tener la figura de Gestor siguiendo el modelo sueco, con argumentos en favor y en contra. Además que si podría o no interferir en el sistema de responsabilidad ministerial, era una preocupación relevante para los daneses, pues el caso sueco no daba luces puesto que no controlaba a los ministros. Por otro lado, surgió la idea de que la inserción de un Ombudsman causaría miedo en los funcionarios de la administración por no haber reglas claras, como también que habría menos flexibilidad de los empleados públicos en su actuar, lo que causaría al fin y al cabo perjuicio a los ciudadanos, del mismo modo que se atendería quejas inapropiadas o disparatadas.¹⁷⁷

A pesar de todas las dudas e interrogantes, el comité parlamentario danés aprobó en favor del Ombudsman, considerando que la vigilancia a los ministros

¹⁷³ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 40.

¹⁷⁴ Constenla C., *op. cit.*, p. 218.

¹⁷⁵ Audvar O., *op. cit.*, p. 218.

¹⁷⁶ Rowat D., *op. cit.*, pp. 119 - 120.

¹⁷⁷ Rowat D., *op. cit.*, pp. 119 – 120.

no era una dificultad. Sin embargo, hubo variantes respecto de los demás funcionarios públicos, modificando la idea original.¹⁷⁸ En efecto, la Constitución de 1953, en su artículo 55 consagra que, “*Una ley dispondrá que el Folketing (Parlamento danés), nombre a una o dos personas que no sean miembros del mismo, para controlar la Administración civil y militar del Estado*”.¹⁷⁹ Pueden actuar de oficio o a petición de parte siendo una institución muy abierta, vigila el control de legalidad como también de discrecionalidad de la función de gobierno y administración, lo que luego recoge el sistema español y la mayoría de los países iberoamericanos. No contrala al Poder Judicial.¹⁸⁰

Cabe destacar que el *Ombudsman* danés es para muchos el gran precursor de la institución por consagrarse en un sistema político-jurídico distinto al sueco o noruego, más cercano a tradiciones continentales, porque sigue la estructura administrativa napoleónica donde no hay división entre gobierno y administración.¹⁸¹ Asimismo, a que se pudo hacer más visible la institución en un país más cercano que los del norte de Europa.

Nueva Zelanda,¹⁸² en el año 1962 fue el primer país del sistema del *Common Law* en tener Ombudsman.¹⁸³ Se consagró con mucho vigor, de hecho, la palabra sueca ya es parte de su idioma. La discusión de su instauración versó en dos aristas, una era la de legislar sobre un Ombudsman y, la otra, era crear tribunales administrativos con competencia para conocer quejas y juzgar malas prácticas administrativas. Efectivamente ganó la propuesta del Ombudsman, creándose con la Ley del Comisionado Parlamentario. La iniciativa pudo haber tomado realce con el Ombudsman danés, que era más conocido en ese entonces que el sueco y finlandés en el mundo de habla inglesa, destacado por

¹⁷⁸ Rowat D., *op. cit.*, p. 120.

¹⁷⁹ Constitución del Reino de Dinamarca, disponible en http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file_id=341212 (última revisión 17 de abril de 2016).

¹⁸⁰ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 40.

¹⁸¹ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 77 – 78.

¹⁸² No estando Nueva Zelanda en Europa, es preciso incluirla en este momento puesto que fue el primer país del sistema del *Common Law* en tener Ombudsman.

¹⁸³ Rowat D., *op. cit.*, p. 180.

programas de radio y televisión en el Reino Unido, particularmente por las intervenciones del Profesor y Ombudsman danés, Stephan Hurwitz. Asimismo, se dice que incluso antes de aquello ocurrió que abogados neozelandeses ya habían aportado en la discusión, como por ejemplo con el ensayo de 1960 que presentó R. B. Cooke en Canadá. También en dicho año se incluyó en el manifiesto del Partido Nacional (Conservador) un Comisionado Parlamentario al que los ciudadanos podrían acudir ante decisiones administrativas.¹⁸⁴

El Ombudsman de Nueva Zelanda es elegido por el Gobernador, previa recomendación de la Cámara de Representantes, que puede alterar la independencia en el trabajo. Se restringe el acceso a las personas, con la obligatoriedad del requisito de interés directo. Su competencia es el control de los actos de toda la administración pública, no posee poder sancionador como lo tenían en cierta forma los Ombudsman nórdicos. No tiene competencia sobre ministros ni posibilidades de modificar decisiones de la Administración. En consecuencia, se trata de un Ombudsman con muchas limitaciones.¹⁸⁵

Luego, en Gran Bretaña también hubo la discusión si crear un Ombudsman o tribunales administrativos con competencias especiales. Ocurrieron los mismos resultados que en Nueva Zelanda,¹⁸⁶ lo que aconteció a mediados del siglo XX. De esa manera no se intentaba otra cosa que mejorar el sistema político de las falencias que tenía la protección tradicional de control parlamentario y jurisdiccional. En efecto, en el año 1959 comenzó a desarrollarse el Informe *Whyatt* el que fue publicado en el año 1961 que proponía la creación de un Comisionado Parlamentario, el que en primera instancia fue rechazado, pero con la campaña electoral en el año 1964 fue retomado, pues habían ganado los laboristas que incluían la institución en su programa político. Así, se

¹⁸⁴ Rowat D., *op. cit.*, p. 185 – 186.

¹⁸⁵ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo” *op. cit.*, pp. 40 – 41.

¹⁸⁶ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, pp. 41 – 42.

promulgó en 1967 la *Parliamentary Commissioner for the Administration Act*,¹⁸⁷ creando entonces al Ombudsman inglés, el Comisionado Parlamentario.

En efecto, se crea un Comisionado Parlamentario, que apoyase a los miembros del parlamento, reforzando así el ejercicio de sus competencias. Es entonces, el Ombudsman inglés una institución al servicio del parlamento británico. El acceso de los ciudadanos se realiza a través de los parlamentarios y la acción debe iniciarla el propio interesado particular, ergo no puede actuar de oficio. Es muy restringida la publicación de sus actuaciones. Tampoco puede modificar actos y resoluciones de la administración aunque sean irregulares.¹⁸⁸ Es por tanto, una adaptación del Ombudsman que difiere del original y de los anteriores ajustes de otros países.¹⁸⁹

En Francia, se crea la figura del *Mediateur* a través de una Ley aprobada el 3 de enero de 1973, sin prácticamente discusión y repercusión social. Esto, eventualmente por cierto desconocimiento de la institución del Ombudsman, como también que en un ordenamiento jurídico rígido y concentrado, se hacía difícil imaginar la idea de una autoridad más o menos indeterminada. En efecto, el *Mediateur*,¹⁹⁰ que es la versión francesa del Ombudsman, tiene una naturaleza muy diferente a éste.¹⁹¹ Es de gran interés de la doctrina pues supuso una variación relevante en la configuración y control de la administración francesa. La necesidad por integrar la institución al sistema francés fue que los tribunales

¹⁸⁷ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 81 – 82.

¹⁸⁸ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, pp. 41 – 42.

¹⁸⁹ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, p. 83.

¹⁹⁰ Sólo como dato anecdótico, que en cierta forma lleva algo de nacionalismo, el diario *Le Figaro* en Francia hizo un concurso para dar nombre al Ombudsman, versión francesa, ganando el nombre “*L’intercesseur*” recordando al antiguo intercesor que podía vetar las decisiones del tirano, Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, p. 93.

¹⁹¹ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 42.

contenciosos administrativos mostraban ciertas deficiencias, particularmente en materia de libertades públicas.¹⁹²

El *Mediateur* es un delegado del parlamento que supervisa indirectamente la administración del Estado. Es designado por el Consejo de Ministros. Es una especie de mediador entre la Administración y el ciudadano. Las quejas deben ser presentadas individualmente al diputado o senador, con pocas posibilidades de investigación e inclusive exiguas en su claridad.¹⁹³ En consecuencia, tiene bastantes diferencias con la versión original escandinava, a la cual, desde su discusión en Francia, se le tuvo una actitud defensiva e incluso hostil, especialmente por aquellos que defendían a la jurisdicción administrativa desempeñada por el Consejo de Estado. Se criticaba, por ejemplo, la forma de elección porque podría afectar su independencia.¹⁹⁴

Sin embargo, es importante señalar que el *Mediateur* se ha unido a otras figuras jurídicas formando el *Defenseur des droits*.¹⁹⁵ Desde el año 2008, es además reconocido constitucionalmente.¹⁹⁶ Dicha nueva institución, se ha inspirado entre otros, en el Defensor del Pueblo Español, lo que se reconoce en el denominado *Comité Balladur* creado para estudiar las modificaciones constitucionales que eran pertinentes.¹⁹⁷

Es interesante traer a colación el caso italiano, puesto que no existe un Ombudsman nacional, sino que existe la figura del *Difensore civico*, el cual es regional.¹⁹⁸ Este proceso comienza en los años setenta con ocasión de la puesta en marcha de las regiones ordinarias. En específico, la primera institución fue

¹⁹² Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, p. 92.

¹⁹³ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 42.

¹⁹⁴ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 92 – 94.

¹⁹⁵ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, disponible en <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/presentation> (última revisión 5 de agosto de 2016).

¹⁹⁶ Constitución de Francia, artículo 71.1.

¹⁹⁷ García López R., “Apuntes sobre una reforma de la configuración constitucional del defensor del pueblo: un paso más hacia la justicia social”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 29, 2012 p. 374.

¹⁹⁸ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 93 – 94.

creada en la Toscana en el año 1974, siguiendo Liguria, Campania y Umbría.¹⁹⁹ Se han presentados proyectos de crear un defensor nacional, donde destaca la *Commissione Bozzi* y algunas propuestas de diputados.²⁰⁰ No obstante, a lo anterior, en Italia existe un red de defensores cívicos, destacando los de Lombardia, Valle d'Aosta, Veneto, Piemonte, Provincia Autónoma di Bolzano, Provincia Autónoma di Trento, Basilicata, Campania, Toscana, Marche, Liguria, Emilia Romagna, Lacio, Abruzzo, Sardegnia.²⁰¹ Cada uno de estos tendrá regulaciones distintas, en que los une su naturaleza de garantía frente a la administración pública.²⁰² Hay algunas naciones que han seguido este tipo de Ombudsman, como el caso la ciudad de Zúrich en Suiza, Utrecht y Ámsterdam en Holanda.²⁰³

No obstante, tanto doctrina como los defensores regionales han determinado que existe la necesidad de crear una institución a nivel nacional.²⁰⁴ En efecto, la proximidad de los defensores regionales hacia los ciudadanos facilita la sensación de cercanía, pero habría al menos dos problemáticas. Una, que podría existir la posibilidad de que regiones no tengan la institución. Y la segunda, dice relación con la competencia territorial de los defensores, es decir, podría ejercer sus facultades sólo en la región, pero fuera de ésta no, lo que causaría complicaciones ante controles e investigaciones lo que al fin y al cabo generaría ineficacia y por tanto descrédito de la figura jurídica.²⁰⁵

En Bélgica existen dos Ombudsman Federales, según dispone la Ley de 1995, de 22 de marzo. Como dicho país tiene la comunidad francesa, flamenca,

¹⁹⁹ Bassol Coma M., "Las relaciones del Defensor del Pueblo con los Comisionados Parlamentarios de las Comunidades Autónomas", en Anuario de la Facultad de Derecho, Universidad de Alcalá de Henares, volumen VII, (1997 – 1998), pp. 10 – 11.

²⁰⁰ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, pp. 101 – 102.

²⁰¹ Sitio electrónico del Difensore Civici de Italia, disponible en <http://www.difesacivicaitalia.it/> (última revisión 14 de octubre de 2017).

²⁰² Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 93 – 94.

²⁰³ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, p. 110.

²⁰⁴ Bassol Coma M., *op. cit.*, pp. 11 - 12.

²⁰⁵ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, pp. 104 – 105.

y germana, cada uno con un Consejo y por un Ejecutivo, cada comunidad elegirá a su Ombudsman, con características similares pero no iguales. De los dos Ombudsman federales uno debe hablar en lengua flamenca y otro en francés. Carece de poder sancionador y su opinión no es vinculante.²⁰⁶

En el caso portugués, encontramos al Proveedor de Justicia, consagrado por primera vez en la Constitución de 1976, institución muy similar²⁰⁷ al Defensor del Pueblo Español. A diferencia de otros países, sus antecedentes no datan de la Universidad ni la política, sino que su origen está en la abogacía. En todo caso, para poder incluir la figura jurídica era apropiado esperar la inexistencia de la dictadura. Una vez existiendo un Estado de Derecho, este podrá fortalecerse, pues un Ombudsman en un régimen autoritario tendría serios problemas de independencia en el ejercicio del cargo. Sin embargo, llama la atención que el Proveedor de Justicia haya sido creado por Decreto-Ley N° 212/1975, de 21 de abril, siguiendo la figura escandinava. En un principio lo elegía el Presidente, pero luego hubo cambios en su elección con la Constitución de 1976, en aras a mejorar aspectos de independencia en el ejercicio de sus funciones.²⁰⁸

El Proveedor de Justicia es nacional por lo que ejerce su competencia en todo el territorio. Lo nombra la Asamblea de la República por dos tercios de los diputados en sala, siempre que representen mayoría absoluta en la Cámara. Debe ser probo e independiente y tener los mismos requisitos para ser diputado. No responde civil ni penalmente por sus opiniones, recomendaciones ni por su actividad y es inamovible salvo excepciones muy restrictivas. Informa de su actuar a la Asamblea de la República de forma anual sobre cualquier materia que ésta le encargue. Es sujeto activo legitimado para presentar el recurso de

²⁰⁶ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 91 – 93.

²⁰⁷ Algunas similitudes, por ejemplo, son los *cooperadores* relevantes (Adjuntos) y en materia de recursos de jurisdicción constitucional.

²⁰⁸ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 111 – 114.

inconstitucionalidad de las leyes. Tiene en general muchas facultades, pero no la de anular o revocar decisiones del poder público.²⁰⁹

Por su parte, en España, en el año 1981 encontramos la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, siendo elegido el primer Ombudsman español en el año siguiente, denominándosele Defensor del Pueblo. Sin embargo, fue reconocido constitucionalmente, en el artículo 54 de la carta magna española de 1978, citando su artículo original, *“Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales”*.²¹⁰ Es entonces similar a la figura original sueca.²¹¹ Hubo poco debate político respecto de la incorporación, más bien, en su tramitación siempre hubo un ánimo o espíritu de consenso entre los constituyentes.²¹² Dicha institución es la que sirve de base a los países iberoamericanos en la incorporación de la institución en sus ordenamientos jurídicos.

Además existen defensores regionales, al que se les denomina como autonómicos, por la forma de organización administrativa del Estado. En efecto, el origen viene de la transformación territorial de la nación en el periodo postconstitucional, con la ocurrencia de la Administración de las Comunidades Autónomas. Estas figuras tienen origen normativo, ya sea por alusión en los propios Estatutos de Autonomía, como en el caso del de País Vasco, Cataluña o Galicia, o bien fruto de una ley del respectivo parlamento autonómico, como en Castilla y León.²¹³ Destacan al respecto el Defensor del Pueblo Andaluz, el Justicia de Aragón, el Diputado del Común de Canarias, el Procurador del Común de Castilla y León, el *Síndic de Greuges* de Cataluña, el *Valedor do Pobo*

²⁰⁹ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 86 – 90.

²¹⁰ Constitución española, texto original, disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229> (última revisión 18 abril de 2016).

²¹¹ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, p. 25.

²¹² Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 121 – 138.

²¹³ Bassol Coma M., *op. cit.*, p. 10.

de Galicia, el Defensor del Pueblo de Navarra, el *Ararteko* del País Vasco y el *Síndic de Greuges* de la Comunitat Valenciana.²¹⁴

En el caso alemán, no existe un Ombudsman como figura, sino que hay una *Petitionsausschuss*, es decir, una comisión de peticiones. Existe una *Petitionsausschuss* del *Deutscher Bundestag* (Parlamento Alemán), a nivel federal²¹⁵ y otras por cada Estado miembro, destacando las comisiones de Baden-Wurtemberg, Baviera, Berlín, Brandemburgo, Bremen, Hamburgo, Hesse, Mecklemburgo-Pomerania Occidental, Mecklemburgo-Pomerania Occidental, Baja Sajonia, Renania del Norte-Westfalia, Renania-Palatinado, Renania-Palatinado, Sarre, Sajonia, Sajonia-Anhalt, Schleswig-Holstein, Schleswig-Holstein y Turingia.²¹⁶

Además en Alemania existe un Ombudsman Militar que se comenzó a discutir desde el año 1952. El objetivo es que sea los ojos del *Bundestag*, que es quien lo elige. La idea surgió de un parlamentario social demócrata que había vivido en Suecia en el exilio, Ernst Paul, donde habría conocido la institución. La función del Ombudsman Militar es salvaguardar derechos básicos y asistir al *Bundestag* en el ejercicio del control parlamentario. Es reconocido constitucionalmente, pero los detalles de sus funciones, derechos y obligaciones están en una Ley, que se aprobó en el año 1957, la que agregó una tercera facultad, vigilar que los oficiales observaren principios adecuados de liderazgo y de modelación o guía de carácter.²¹⁷

Finalmente señalar que en Europa la “*Ombudsmania*”, como le han llamado algunos, ha sido una idea que se ha expandido a prácticamente la

²¹⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, “Defensores del Pueblo Regionales”, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/atyourservice/regionalombudsmen.faces> (última revisión 18 de abril de 2016).

²¹⁵ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, “Defensores del Pueblo Nacionales”, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/atyourservice/nationalombudsmen.faces> (última revisión 18 de abril de 2016).

²¹⁶ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, “Defensores del Pueblo Regionales”, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/atyourservice/regionalombudsmen.faces> (última revisión 18 de abril de 2016).

²¹⁷ Rowat D., “*op. cit.*”, pp. 170 – 173.

totalidad del continente. En efecto, a mediados del año 2016, sólo Bielorrusia, San Marino y El Vaticano no tienen un Ombudsman en su ordenamiento jurídico, lo que se deduce y presenta en los siguientes cuadros o tablas:

De los veintiocho países que componen la Unión Europea, todos tienen Ombudsman, lo que se resume en el siguiente cuadro:²¹⁸

Nº	País	Denominación del Ombudsman
1	Alemania	Petitionsausschuss Deutscher Bundestag
2	Austria	Volksanwaltschaft
3	Bélgica	Le Médiateur fédéral / De federale Ombudsman
4	Bulgaria	Омбудсман на Република България
5	Chipre	Γραφείο Επιτρόπου Διοικήσεως
6	Croacia	Pučki pravobranitelj
7	Dinamarca	Folketingets Ombudsmand
8	Eslovaquia	Kancelária verejného ochrancu práv
9	Eslovenia	Varuh človekovih pravic RS
10	España	Defensor del Pueblo
11	Estonia	Õiguskantsler
12	Finlandia	Eduskunnan oikeusasiamies
12	Finlandia	Oikeuskanslerinvirasto
13	Francia	Défenseur des droits
14	Grecia	Ombudsman
15	Hungría	Alapvető Jogok Biztosa
16	Irlanda	Office of the Ombudsman
17	Italia	Defensores regionales.
18	Letonia	Valsts Tiesībsarga birojs
19	Lituania	Seimo kontrolierių įstaiga

²¹⁸ Cuadro de elaboración propia, con información obtenida del sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/atyourservice/nationalombudsmen.faces> (última revisión 04 de mayo de 2016).

Nº	País	Denominación del Ombudsman
20	Luxemburgo	Ombudsman
21	Malta	Office of the Ombudsman
22	Países Bajos	Nationale Ombudsman
23	Polonia	Rzecznik Praw Obywatelskich
24	Portugal	Provedor de Justiça
25	Reino Unido	Parliamentary and Health Service Ombudsman
25	Reino Unido	Northern Ireland Ombudsman
26	República Checa	Veřejný ochránce práv
27	Rumanía	Avocatul Poporului
28	Suecia	Riksdagens ombudsmän - JO

Cuadro Nº 1: Ombudsman de la Unión Europea.

En la misma idea, de los países candidatos a la Unión Europea de mediados de 2016, todos tienen Ombudsman, como sigue y se resume:²¹⁹

Nº	País	Denominación del Ombudsman
1	Albania	Avokati i Popullit
2	Serbia	Protector of Citizens
3	Islandia	Umboðsmaður Alþingis
4	Antigua República Yugoslava de Macedonia	Народен правобранител
5	Montenegro	Crnogorski Ombudsman
6	Turquía	Kamu Denetçiliği Kurumu

Cuadro Nº 2: Ombudsman de países candidatos a la Unión Europea.

²¹⁹ Cuadro de elaboración propia, con información obtenida en sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/atyourservice/nationalombudsmen.faces> (última revisión 04 de mayo de 2016).

Y, de los restantes países europeos, la mayoría tiene Ombudsman, a excepción de Bielorrusia y el Vaticano. San Marino, tiene una institución con algunas funciones similares. El resumen de se muestra en el siguiente cuadro:²²⁰

Nº	País	Denominación del Ombudsman
1	Andorra	Raonador del Ciudad
2	Azerbaiyán	Commissioner for Human Rights (Ombudsman)
3	Armenia	Ombudsman
4	Bielorrusia	No hay Ombudsman. Sin embargo, es un tema de debate en la academia y política.
5	Georgia	Public defender
6	Islandia	umboðsmanns Alþingis.
7	Liechtenstein	Ombudsman
8	Moldavia	The people´advocate (Ombudsman)
9	Mónaco	The High Commissioner for the Protection of Rights, Liberties and for Mediation
10	Noruega	Sivilombudsmannen
11	Rusia	High Commissioner for Human Rights
12	San Marino	Captains Regent (No es precisamente un Ombudsman pero tiene algunas funciones similares)
13	Suiza	Basilea-Campiña, Ombudsman
		Basilea-Ciudad, Ombudsfrau
		Vaud, Médiatrice administrative
		Zug, Ombudsstelle Kanton Zug
		Zürich, Ombudsmann
14	Ucrania	ромадська приймальня

²²⁰ Cuadro de elaboración propia, con información obtenida de los sitios electrónicos de los Ombudsman de dichos países y de páginas sobre ausencia y debates de Ombudsman, por ejemplo, del sitio electrónico Eurobelarus, artículo denominado “Elena Tonkacheva: Introduction of ombudsman in Belarus is a problem of academic initiative”, disponible en <http://en.eurobelarus.info/news/society/2013/11/08/elena-tonkacheva-introduction-of-ombudsman-in-belarus-is-a-problem-of-academic-initiative.html> (última revisión 05 de mayo de 2016).

Nº	País	Denominación del Ombudsman
15	Vaticano	No hay Ombudsman. Sin embargo, se ha discutido un Ombudsman eclesiástico

Cuadro N° 3: Ombudsman de países de europeos

que no sean candidatos a la Unión Europea ni de dicha Unión.

El resultado con expresa el siguiente mapa de Europa, donde los países en color verde tienen Ombudsman en su ordenamiento jurídico y los en color naranja no, es decir, Bielorrusia, San Marino y El Vaticano.



1.2.2.- Sudamérica.

La mayoría de los Ombudsman en esta región han sido creados, en general a nivel constitucional y, desarrollados a por la vía legal en los años

noventa, aunque la implementación misma no fue tan sencilla. Un caso interesante al respecto es el de Paraguay, donde hubo cierta resistencia a la institución, pues el primer defensor fue nombrado nueve años después de su creación.²²¹ La institución ha tenido distintas denominaciones, como “Defensor del Pueblo”, “Procurador de los Derechos Humanos”, “Defensor de los Habitantes”. Ha sido considerada en un tiempo como una verdadera utopía política, pero se ha convertido en uno de los referentes al momento de conocer el grado de acatamiento y respecto de los Derechos Humanos.²²² Es así pues han surgido en general en periodos justamente posteriores a las dictaduras en la región, como parte integrante de los paquetes o acuerdos constitucionales que tenían por objeto pasar de una etapa autoritaria a uno democrático.²²³

El modelo que se sigue es el español, el que a su vez se basó en el sistema nórdico.²²⁴ En efecto, en su implementación, en general abarcando no sólo a Sudamérica, sino que a toda Latinoamérica, ha tenido especial relevancia el Defensor del Pueblo Español, que ha sido una verdadera fuerza expansiva, independiente del carácter específico que presenta cada institución, en orden a un complejo de expediciones históricas y jurídico-políticas que justifican la razón de ser de las defensorías en el continente.²²⁵ Es decir, es el Defensor español sumando características especiales de cada país.

No obstante, además de contener en su organización y funcionamiento la su forma clásica de Ombudsman, es decir, como órgano de control de la administración pública, se añade la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos.²²⁶ De ahí que el denominado por algunos como

²²¹ Iráizos M., “La eficacia del Defensor del Pueblo en Iberoamérica. Expansión y caracterización como Instituciones Nacionales de Derechos Humanos”, editorial Dykinson, Madrid, 2012, pp. 49 – 50.

²²² Maiorano J., “El Defensor del Pueblo en América Latina. Necesidad de Fortalecerlo”, *op. cit.*, pp. 191- 198.

²²³ Iráizos M., *op. cit.*, p. 51.

²²⁴ Se dice “nórdico”, porque no sólo se basó en Suecia, sino que también en Finlandia.

²²⁵ Carballo Armas P., “El «Defensor del pueblo» en Iberoamérica. Una perspectiva comparada”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, p. 442.

²²⁶ Maiorano J., “El Defensor del Pueblo en América Latina. Necesidad de Fortalecerlo”, *op. cit.*, pp. 191- 198.

Ombudsman criollo, haya superado o al menos no se agota en la figura original.²²⁷ Otra característica en esta parte del continente es que al igual que el Defensor del Pueblo español, se ha optado por establecer a los altos comisionados como magistraturas de persuasión en las propias constituciones políticas de cada país. Lo mismo ocurre con la integración de la figura del Adjunto. En común tienen también la posibilidad de presentar recursos de inconstitucionalidad y de amparo, al igual que el caso español, aunque también otras acciones y recursos constitucionales desbordándolo en facultades.²²⁸

Argentina, es uno de los países donde existe Ombudsman en Sudamérica. El primer proyecto que contiene dicha institución es de 1975, iniciativa que no se tramitó tras el golpe de Estado de 1976.²²⁹ Sin embargo, no es hasta la reforma constitucional de 1994, después del periodo de Dictadura, que no se incluye el Ombudsman en el artículo 86 de la Constitución,²³⁰ ergo, elevándolo a rango constitucional. El funcionamiento y orgánica están en una ley especial, la Nº 24.284, Defensoría del Pueblo, de finales de 1993.²³¹ Sus características son similares al Ombudsman parlamentario.²³²

²²⁷ Iráizos M., *op. cit.*, p. 61.

²²⁸ Carballo Armas P., "El «Defensor del pueblo» en Iberoamérica. Una perspectiva comparada", *op. cit.*, pp. 448 – 449.

²²⁹ Venegas Álvarez S., "Origen y devenir del Ombudsman ¿Una institución encomiable?", Instituto de Investigaciones Jurídicas, Sere G. Estudios Doctrinales, número 117, México, D. F., 1988, pp. 98 – 102.

²³⁰ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 86, "*El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.*

El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal. Es designado y removido por el Congreso con el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada una de las Cámaras. Goza de las inmunidades y privilegios de los legisladores. Durará en su cargo cinco años, pudiendo ser nuevamente designado por una sola vez.

La organización y el funcionamiento de esta institución serán regulados por una ley especial", disponible en <http://www.senado.gov.ar/Constitucion/defensor> (última revisión 19 de abril de 2016).

²³¹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), disponible en <http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dip/textos%20actualizados/24284-defensoria%20del%20pueblo.pdf> (última revisión 19 de abril de 2016).

²³² Venegas Álvarez S., *op. cit.*, pp. 98 – 102.

Es al menos anecdótico que haya sido primero regulado por una Ley y luego por la Constitución. En ese sentido, el proceso fue a la inversa de lo común, lo que se explica, no tanto por la institución misma, sino por el proceso político constitucional que vivía el país. Lo complejo de esto, es que puede generar desarmonías o en la interpretación de la normativa de la figura jurídica, como también falta de coherencia en la misma.²³³

En Bolivia, en 1992 se incorpora a la Constitución al Ombudsman y en 1997 se aprueba la Ley 1818 que establece la organización y las atribuciones del denominado Defensor del Pueblo, eligiéndose en 1998.²³⁴ Luego, en 2009 se genera una nueva carta magna boliviana, con un referéndum que la aprobaba,²³⁵ la denominada Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en que se mantiene la institución, pero se cambia el nombre, de Defensor del Pueblo a Defensoría del Pueblo. Se regula por los artículos 218 y siguientes, destacando la utilización también de los instrumentos internacionales como fuente de Derecho.²³⁶

No es menor recordar los inicios de la institución, pues tuvo muchas complejidades en su implementación. Tanto es así que en un comienzo no tenía ni siquiera presupuesto aprobado por lo que tampoco contaba con lugar de funcionamiento, motivo por el cual, se iniciaron las primeras gestiones en el domicilio particular de la Defensora. Siendo ella, del área de las comunicaciones,

²³³ Iráizos M., *op. cit.*, p. 73.

²³⁴ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, "Historia", disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/historia.mundo0.asp> (última revisión 19 de abril de 2016).

²³⁵ Soto Barrientos F., "Asamblea constituyente: La experiencia latinoamericana y el actual debate en Chile", Estudios constitucionales [online], 2014, volumen12, número 1, pp. 397-428, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002014000100010&script=sci_arttext (última revisión 19 de abril de 2016).

²³⁶ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 218. I., "*La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos*".

ha marcado pauta en la región en la promoción y educación para hacer llegar el mandato de la institución a toda la población.²³⁷

En el caso de Brasil, existe la oficina de la Defensoría Pública, la que es regulada por la Ley Orgánica Nacional de la Defensoría Pública, Ley N° 80 de 1994 (Ley Nacional), que Organiza la Oficina de la Unión de Defensa Pública, el Distrito Federal y los Territorios, y prescribe las normas generales de su organización en los Estados, entre otras disposiciones.²³⁸ Sin embargo, no está expresamente reconocido en la Constitución Brasileña de 1988,²³⁹ no obstante, se hace referencia a ella, respecto del artículo 5, donde se encuentran derechos, deberes y garantías fundamentales.

En efecto, la Oficina del Ombudsman brasileño es una institución permanente, esencial para la función jurisdiccional del Estado. Además es una expresión e instrumento de la democracia. Debe asesorar jurídicamente, está guiada a la defensa y promoción de los derechos humanos en todos los grados, judicial y de los derechos extra-judiciales, individuales y colectivos.²⁴⁰

En Chile no hay Ombudsman que controle a la Administración del Estado. En efecto, en 1985 se fundó el Capítulo Chileno del Ombudsman, para diseñar y perfeccionar el sistema democrático que estaba pronto a llegar con el establecimiento de dicha institución. Es una institución no gubernamental que sigue vigente pero que no ha logrado su principal cometido, cual es, que se incorpore al ordenamiento jurídico chileno un Ombudsman, independiente de su

²³⁷ Iráizos M., *op. cit.*, p. 75.

²³⁸ Ley N° 80, de 12 de junio de 1994, *Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências* (Brasil), disponible en http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp80.htm (última revisión 20 abril de 2016).

²³⁹ Constitución de la República Federativa del Brasil, disponible en <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Brazil/esp88.html#mozTocId668348> (última revisión 20 abril de 2016).

²⁴⁰ Ley N° 80, de 12 de junio de 1994, *Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências* (Brasil).

denominación. No obstante, han avanzado en su labor de discusión y presentando proyectos a los órganos legislativos y gubernamentales.²⁴¹

Hasta mediados de 2016, los proyectos de Ombudsman, originados ya sea por el gobierno y/o el legislativo destacan los siguientes: En primer lugar, a través de proyectos de naturaleza constitucional, como lo son la Reforma constitucional que crea la Defensoría de las Personas (tramitación),²⁴² el 04 de diciembre de 2008. Proyecto de Reforma Constitucional sobre Poder Judicial, Consejo Nacional de la Justicia y Defensor del Pueblo, de 09 de abril de 1991 (archivado). Y a nivel legal, Ley Orgánica Constitucional sobre el Defensor del Pueblo, de 09 de abril de 1991 (archivado), Proyecto de Ley que crea la Defensoría Nacional del Usuario, 05 de noviembre de 1997 (retirado), Proyectos de Ley, Crea el Defensor Ciudadano el 18 de octubre de 2000, y otro con mismo título el 04 de diciembre de 2003, archivado y rechazado respectivamente, Proyecto de Ley que crea la Defensoría Nacional del Usuario, 05 de noviembre de 1997 (retirado).²⁴³

En esta materia, cabe destacar al Instituto Nacional de Derechos Humanos, el que se propuso por Ley el 15 de junio de 2005, publicada el 10 de diciembre de 2009, Ley Nº 20.405. Sin embargo, es una institución que tiene algunas competencias de Ombudsman, pero no lo es en su integridad,²⁴⁴ como por ejemplo la designación de Consejeros Directivos por el Presidente de la República, lo que puede afectar la independencia y se aleja precisamente del Congreso, pues quien designa es Jefe de Estado y está a la cabeza del Gobierno y Administración, de acuerdo al artículo 24 de la Constitución chilena.

Asimismo, es menester señalar que hay una Reforma Constitucional que sustituye cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental, de 11 de junio de

²⁴¹ Sitio electrónico del Capítulo Chileno del Ombudsman, *op. cit.*, (última revisión 05 de mayo de 2016)

²⁴² En tramitación, pero si no se le da “urgencia”, que es una facultad del Presidente de la República, el proyecto seguirá en ese estado, o peor, se archivará o será luego retirado.

²⁴³ Sitio electrónico del Senado de Chile, *op. cit.*, (última revisión 05 de mayo de 2016)

²⁴⁴ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 180.

2015 (tramitación), aunque por ahora no tiene “urgencia” legislativa, pero se está discutiendo. Dicha reforma constitucional, considera en el Capítulo XII, artículos 102 y 103 un Ombudsman, denominándolo Defensoría de las personas.²⁴⁵ Es decir, con rango constitucional y dejando a una Ley orgánica los detalles de la orgánica y funcionamiento.

En Colombia, la doctrina ya estaba interesada en la institución del Ombudsman, al menos desde el año 1978, escribiendo sobre la institución y su posible incorporación al ordenamiento jurídico.²⁴⁶ Inclusive en el año 1885 ya se había planteado la idea de integrar a la Constitución colombiana un Ombudsman, pero elegido por el pueblo, pero surgió poco efecto en la época. Luego, el presidente del Senado en 1964 insto por la necesidad de un Ombudsman, con el nombre de Procurador del Congreso para la Administración. En 1970, el presidente Misael Pastrana estableció un servicio de información administrativa, para tramitar reclamaciones de los particulares, y en el mismo año la Comisión de Quejas y Reclamos también dependiente de la Presidencia de la República, pero no tenía características de Ombudsman, sin embargo es posible que haya sido el primer paso para consagrar la institución. En el año 1976 y 1977 se presentaron proyectos de Ombudsman, pero sin tener el éxito deseado.²⁴⁷

Finalmente, se incluye la institución en la Constitución colombiana de 1991, en los artículos 281 y siguientes,²⁴⁸ lo que fue la culminación de un proceso constituyente que cambiaría la norma fundamental de 1886.²⁴⁹ Y, la Ley 24 de

²⁴⁵ Proyecto, “Reforma constitucional que sustituye cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental”, Boletín N°10193-07 (Chile), artículo 102 y 103.

²⁴⁶ Destaca, por ejemplo, “La idea del Ombudsman en Colombia”, de Carlos Restrepo, en Venegas Álvarez S., *op. cit.*, p. 102.

²⁴⁷ Venegas Álvarez S., *op. cit.*, pp. 103.

²⁴⁸ Constitución Política de Colombia, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Arts281al284Constitucion-Defensoria.pdf> (última revisión 19 de abril de 2016).

²⁴⁹ Noguera-Fernández A. y Criado de Diego M., “La Constitución colombiana de 1991 como punto de inicio del nuevo constitucionalismo en América Latina”, Estudios Socio Jurídicos online, 2011, volumen 13, número 1, pp. 15 - 49, disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792011000100002 (última revisión 19 de abril de 2016).

1992 establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.²⁵⁰ Tiene características del Ombudsman sueco pero con determinadas reformas obligadas por la situación de violencia política y deterioro paulatino de las instituciones del Estado. En efecto, es uno de los más débiles en cuanto a su independencia, por ejemplo, al alto comisionado se elige de una terna que propone el Presidente de la República.²⁵¹

La institución es reciente y nace en medio de cierta inestabilidad política.²⁵² Su creación se hizo efectiva en 1996 dentro del proceso de reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén. Y, en 1997 siendo presidente Fabián Alarcón,²⁵³ se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,²⁵⁴ la que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la institución, que tiene por objeto tutelar los derechos y garantías individuales y sociales consagrados en la Constitución y en el Derecho Internacional. Su actividad corresponde al sector público y privado cuando éstas presten o desarrollen actividades de interés público.²⁵⁵ Es menester señalar que Ecuador tuvo una nueva Constitución en 2008, aprobada por referéndum popular

²⁵⁰ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0024_1992.html (última revisión 19 de abril de 2016).

²⁵¹ Iráizos M., *op. cit.*, pp. 64 - 65.

²⁵² Iráizos M., *op. cit.*, p. 77.

²⁵³ Gil Rendón R. y Blacio Aguirre R., "El defensor del pueblo en el Ecuador", Revista *Ámbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, número 91, 2011, disponible en http://www.ambitojuridico.com.br/site/?artigo_id=10101&n_link=revista_artigos_leitura (última revisión 21 abril de 2016).

²⁵⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), disponible en <http://www4.eppetroecuador.ec/lotaip/pdfs/vigente/2014/ley%20defensoria%20de%20pueblos.pdf> (última revisión 21 abril de 2016).

²⁵⁵ Gil Rendón R. y Blacio Aguirre R., "El defensor del pueblo en el Ecuador", *op. cit.*

en dicho año,²⁵⁶ la que mantuvo al Ombudsman en los artículos 214 y siguientes.²⁵⁷

En cuanto a su estructura, el titular es el Defensor del Pueblo nacional y tendrá delegados en las provincias. También debe cumplir con requisitos de independencia partidaria, notoria y proba experiencia en áreas jurídicas y de defensa de los Derechos Humanos. Es elegido por la Asamblea Nacional en Pleno por dos terceras partes, para un periodo de cuatros años con derecho a reelección. Tiene fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad.²⁵⁸

Guayana, desde 1967 regula por Ley al Ombudsman.²⁵⁹ Sin embargo, su competencia se amplió en 1971 para incluir algunas empresas públicas y gobiernos locales. Luego, con las ampliaciones de la nueva constitución de 1980, se mantuvo la institución con la Oficina del Defensor del Pueblo, en los artículos 191 y siguientes. Al 2016, ocupaba el cargo la Defensora es el Honorable Justicia²⁶⁰ Lennox McLennon Moore, quien ha estado en el cargo desde el 20 de enero de 2014. Las principales funciones del Ombudsman en Guyana es la de investigar las quejas que los individuos en que hayan sido tratados injustamente o recibido un mal servicio de los departamentos gubernamentales y otras organizaciones públicas.²⁶¹

²⁵⁶ Basabe-Serrano S., “Ecuador: reforma constitucional, nuevos actores políticos y viejas prácticas partidistas”, en Revista de Ciencia Política, volumen 29, número 2, 2009, pp. 381 – 406, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2009000200007 (última revisión 21 abril de 2016).

²⁵⁷ Constitución Política de Ecuador, disponible en http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf (última revisión 21 abril de 2016).

²⁵⁸ Gil Rendón R. y Blacio Aguirre R., “El defensor del pueblo en el Ecuador”, *op. cit.*

²⁵⁹ Sitio electrónico del Ombudsman de Guyana, Legislación, disponible en <http://www.ombudsman.gov.gy/about/legislation/> (última revisión 22 abril de 2016).

²⁶⁰ Es al menos anecdótico el tratamiento de “Justicia” al *Ombudsman* de Guyana, hace recordar al “Justicia” Mayor de Aragón.

²⁶¹ Sitio electrónico del Ombudsman de Guyana, disponible en <http://www.ombudsman.gov.gy/about/the-ombudsman/> (última revisión 22 abril de 2016).

Paraguay también tiene una Defensoría del Pueblo, el que es reconocido en la Constitución de 1992 en los artículos 276 y siguientes.²⁶² Dicha carta fundamental había sido fruto de la decisión de 1991 por una Convención Nacional Constituyente que debía revisar la totalidad del texto constitucional de 1967.²⁶³ Posteriormente, el Ombudsman de Paraguay se regula por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Nº 631/95.²⁶⁴

En Perú, el Ombudsman ha sido consagrado desde la Constitución Política de 1993 en sus artículos 161 y siguientes,²⁶⁵ la que fue concebida tras la dictadura de 1968 que terminó con la convocatoria a elecciones en el año 1980.²⁶⁶ El contexto es de conflicto armado interno ocasionado por el enfrentamiento entre las fuerzas del Estado y, valga la redundancia, el grupo armado denominado Sendero Luminoso, entre otros, unido a un marco de políticas de ajustes estructurales del Estado.²⁶⁷

Ha sido creado como un órgano con autonomía constitucional, se le denomina Defensoría del Pueblo, su titular es la Defensora o Defensor del Pueblo. Tiene por objeto la defensa de los derechos fundamentales, supervisar a la administración pública en el territorio nacional. Atiende quejas, consultas y

²⁶² Constitución del Paraguay, disponible en <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Paraguay/para1992.html> (última revisión 22 abril de 2016).

²⁶³ Instituto Max Planck de Derecho Público Comparado y Derecho Internacional, “La Constitución de la República del Paraguay del 20 de junio de 1992”, Revista electrónica, Boletín mexicano de Derecho Comparado, número 92, 1996, artículo basado en la conferencia dada por el autor en Heidelberg-Alemania, octubre de 1995, sobre las innovaciones de la Constitución paraguaya de 1992, disponible en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/92/art/art10.htm#N1> (última revisión 22 abril de 2016).

²⁶⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Nº 631/95 (Paraguay), disponible en <http://files.ipasecparaguay.webnode.es/200000040-3bac13e9a8/LEY%20N%C2%BA%20631.pdf> (última revisión 22 abril de 2016).

²⁶⁵ Constitución Política del Perú, disponible en <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf> (última revisión 21 abril de 2016).

²⁶⁶ García Belaunde D., y Eguiguren Praeli, F., “La Evolución Político-Constitucional del Perú 1976 – 2005”, en Estudios constitucionales [online], volumen 6, número 2, 2008, pp. 371-398, http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002008000100012&script=sci_arttext (última revisión 21 abril de 2016).

²⁶⁷ Iráizos M., *op. cit.*, p. 71.

solicitudes ciudadanas en que se hayan vulnerado Derechos Humanos. No tiene jurisdicción ni potestad, tampoco dicta sentencias ni impone sanciones ni multas. Sin embargo, realiza informes, recomendaciones, sustentándose en la persuasión y argumentación técnica, ética y jurídica. Puede actuar contra entidades públicas o privadas.²⁶⁸ Asimismo, se regula por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de 1995 y sus modificaciones.²⁶⁹

En Surinam se le denomina derechamente Ombudsman el cual es una institución facilitadora, neutral, que proporciona asistencia confidencial e imparcial en la resolución de quejas y disputas. Investiga las quejas, realiza e interviene en soluciones justas entre individuos, grupos de individuos, instituciones y organizaciones. Ayuda a identificar áreas potenciales de conflictos, irregularidades, abusos administrativos y proporciona información sobre los derechos.²⁷⁰

En Trinidad y Tobago también consagran al Ombudsman en su ordenamiento jurídico. El Defensor del Pueblo es un funcionario del Parlamento y sólo es responsable ante éste. Hace un informe anual sobre el desempeño de sus funciones, incluyendo estadísticas de las quejas recibidas y los resultados de sus investigaciones. También puede hacer informes especiales al Parlamento sobre asuntos de importancia pública. La Oficina es una institución de supervisión no política, independiente e imparcial.²⁷¹

La Defensoría del Pueblo se creó con el fin de dar asistencia a las personas que creen que sufrieron injusticias a manos de los funcionarios públicos. Los particulares deben por tanto llevar quejas al Ombudsman. Por eso puede ser descrito como una “persona de quejas” a la que un ciudadano puede

²⁶⁸ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/defensoria.php> (última revisión 21 abril de 2016).

²⁶⁹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/pdf/Ley-Organica.pdf> (última revisión 21 abril de 2016).

²⁷⁰ Sitio electrónico del Ombudsman de Surinam, disponible en <http://www.locate-a-ombudsman.com/SurinameOmbudsman.html> (última revisión 21 abril de 2016).

²⁷¹ Sitio electrónico del Ombudsman de Trinidad y Tobago, disponible en <http://www.ombudsman.gov.tt/> (última revisión 22 abril de 2016).

realizar presentaciones con el fin de corregir los errores, retrasos, rigidez y la falta de cuidado de la burocracia gubernamental. En su actuar puede investigar y asesorar. Como consecuencia de sus investigaciones, puede hacer recomendaciones a los departamentos gubernamentales y las autoridades encaminadas a la resolución de las quejas y las mejoras en la prestación de los servicios públicos. Por incumplimiento de sus recomendaciones, puede informar de ello al Parlamento.²⁷²

El caso de Uruguay es relevante puesto que la consagración del Ombudsman se hizo, pero modificando una institución que ya estaba en el ordenamiento jurídico. En efecto, con la Ley 18.446 de 29 de enero de 2009, se crea la Institución Nacional de Derechos Humanos,²⁷³ que luego es modificada por la Ley 18.806 de 14 de septiembre de 2011, quedando vigente la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.²⁷⁴ Asimismo, es significativo que no esté reconocido en la Constitución.²⁷⁵

Dicha figura es un complemento a mecanismos de protección de Derechos Humanos y de revisión de legislación, control de prácticas de la administración y de políticas públicas para que se ajusten no sólo a normativa interna, sino que también al Derecho Internacional. Está a cargo de un Consejo Directivo de cinco personas, propuestas por organizaciones de la sociedad civil, pero designados por la Asamblea General de Uruguay. La presidencia es asumida por primera vez en junio de 2012, la que se ejerce de forma rotativa. Se señala que es cumplimiento de la Resolución de la Asamblea General 48/134 del 20 de diciembre de 1993 de Naciones Unidas, denominada Instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos. Asimismo, por

²⁷² *Ibíd.*

²⁷³ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación (Uruguay), disponible en http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/docs/AnexoVIII_Ley18446.pdf (última revisión 21 abril de 2016).

²⁷⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, disponible en http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/docs/AnexoVIII_Ley18446.pdf (última revisión 21 abril de 2016).

²⁷⁵ Constitución de la República Oriental de Uruguay, disponible en <http://www.rau.edu.uy/uruguay/const97-1.6.htm> (última revisión 21 abril de 2016).

los compromisos de 1993, emanados de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos plasmados en la Declaración y Programa de Acción de Viena del mismo año.²⁷⁶

En Venezuela, el Ombudsman lleva el nombre de Defensoría del Pueblo que fue creada en la Constitución de 1999, artículos 280 y siguientes,²⁷⁷ carta fundamental que provenía del proceso que comenzó desde lo que algunos han llamado “el Caracazo” en 1989 y, gracias al contundente triunfo de Hugo Chávez el 6 de diciembre de 1998 como presidente, dejó el camino libre a la convocatoria constituyente y su posterior aprobación.²⁷⁸ Además, se regula la institución por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, N° 37.995 de 5 de agosto de 2004.²⁷⁹

En el siguiente mapa, se resumen los países que tienen en su ordenamiento jurídico la institución en estudio. En color verde los países sudamericanos con Ombudsman, cualquiera sea su denominación. En rojo, la única excepción, Chile:

²⁷⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*.

²⁷⁷ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, disponible en http://www.cne.gob.ve/web/normativa_electoral/constitucion/indice.php (última revisión 22 abril de 2016).

²⁷⁸ Combellas R., “El proceso constituyente y la Constitución de 1999”, *Politeia*, Revista on line, volumen 26, número 30, 2003, pp. 100-113, disponible en http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572003000100010&nrm=iso (última revisión 22 abril de 2016).

²⁷⁹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Venezuela), disponible en http://web.archive.org/web/20150102015142/http://www.defensoria.gob.ve/dp/Leyes/LeyOrganica_DefensoriadelPueblo.pdf (última revisión 22 abril de 2016).



1.2.3.- Centroamérica.

Los Ombudsman en esta zona son muy similares al Defensor del Pueblo español. No obstante, se caracterizan por haber estado especialmente vinculados a la defensa de los derechos humanos debido a la inestabilidad política de los países en que se incorporan, la falta de control efectivo sobre los poderes públicos y por estar en vías de desarrollo. En dichos aspectos, las defensorías han contribuido a reforzar los sistemas democráticos. Sin embargo, hay algunos que ponen en jaque la autonomía e independencia de los Ombudsman en estos países y son más críticos con la capacidad de influencia que de verdad ostentan.²⁸⁰

²⁸⁰ Núñez Rivero C., “El defensor del pueblo en Centroamérica. Análisis comparado”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, pp. 452 – 468.

En Costa Rica en un inicio se creó la Procuraduría de Derechos Humanos, como órgano de la Procuraduría General de la República en setiembre de 1982. La misma ley en que se creó la Procuraduría, se estableció además el Procurador del Consumidor. Posteriormente, se crearon el Defensor de Derechos Humanos para el Sistema Penitenciario, el Defensor de los Usuarios del Registro Nacional y el Defensor de los Derechos de los Refugiados (órgano fue suprimido). Luego, desde trabajos del Ministerio de Justicia encaminados a proteger los derechos de la infancia y la mujer, se aprueba la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (Ley 7124) que además crea la Defensoría General de los Derechos Humanos, adscrito al Ministerio de Justicia y teniendo como función la protección de los derechos humanos. Se dividió en seis órganos específicos: Defensoría General, Defensoría de la Mujer, Defensoría de la Infancia, Defensoría del Consumidor, Defensoría de los Internos del Sistema Penitenciario y Defensoría del Usuario del Registro Nacional. La organización, atribuciones y competencias de estas Defensorías fueron determinadas por reglamento ejecutivo.²⁸¹

De forma paralela a dichos trabajos del Ministerio de Justicia, se elaboró un Proyecto de "Ley del Defensor de los Habitantes de la República", que fue presentado a la Asamblea Legislativa el 7 de noviembre de 1985 por el Presidente de la República y el Ministro de Justicia de ese entonces. La redacción del proyecto se basó en la Ley del Defensor del Pueblo Español, particularmente a la Ley Orgánica del 6 de abril de 1981. De manera que en el mes de noviembre de 1992 la Ley 7319 del Defensor de los Habitantes de la República²⁸² fue aprobada por la Asamblea Legislativa y publicada en la Gaceta 287 del 10 de diciembre de 1992, con vigencia a partir del 10 de marzo de 1993, Reformada mediante la Ley 7423 del 18 de julio de 1994, se sustituyó la palabra "Defensor" por "Defensoría", tanto en el título como en algunos de los artículos,

²⁸¹ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/ (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁸² Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), disponible en http://www.dhr.go.cr/biblioteca/leyes/ley_7319.pdf (última revisión 20 de mayo de 2016).

quedando entonces el nombre de “Defensoría de los Habitantes de la República”.²⁸³ Dicha institución abrió sus puertas el 1 de octubre de 1993, y, desde ese momento la Defensoría vela por el buen funcionamiento de los servicios del sector público, procurando que sus actos se ajusten a la moral, la justicia y a todo el ordenamiento jurídico. Además, le corresponde divulgar y promover los derechos de los habitantes de todo el territorio nacional.²⁸⁴

En República Dominicana el Defensor del Pueblo se origina con la promulgación de la Ley 19-01 que crea el Defensor del Pueblo,²⁸⁵ el 1 febrero de 2001 (G.O. 10072), y su posterior modificación mediante la Ley 367-09, de 23 de diciembre de 2009 (G.O. 10556). El 26 de enero de 2010, la nueva carta magna le otorgó rango constitucional. Es una entidad independiente de la Administración Pública. Está facultado para vigilar simultáneamente, por un lado, a funcionarios y órganos del Estado (incluyendo entidades de la Administración Pública Central, la Administración Pública Descentralizada, la Administración Pública Local y órganos que ejerzan actividades de naturaleza administrativa en los Poderes Legislativo y Judicial), y por otro lado, a las entidades prestadoras de servicios públicos (públicas y privadas).²⁸⁶

Asimismo, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos podrán inspeccionar las oficinas públicas y aquellas entidades prestadoras de servicios públicos, sin previo aviso, y requerir de ellas todos los documentos e informaciones necesarias para materializar su labor, los cuales les serán suministrados de forma gratuita.²⁸⁷

²⁸³ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/ (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁸⁴ *Ibíd.*

²⁸⁵ Ley que Crea el Defensor del Pueblo, 19.01 y sus modificaciones (República Dominicana), disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/2015-08-18-20-34-55/category/2-leyes?download=9:ley-19-01>

²⁸⁶ Defensor del Pueblo de República Dominicana, “Informe de Memoria Anual 2014-2015”, disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/nosotros/2015-08-13-13-49-48?download=19:informe-de-gestion> (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁸⁷ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de República Dominicana, disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/nosotros/quienes-somos> (última revisión 20 de mayo de 2016).

También existe el Procurador de los Derechos Humanos en Guatemala, el que surge con la Constitución promulgada en 1985. Es entonces producto de la llamada apertura democrática que se inició en 1984 con la elección de una Asamblea Nacional Constituyente y que el 31 de mayo de 1985 emitió la Constitución vigente. Comenzó a funcionar oficialmente el 19 de agosto de 1987, elegido por el Congreso de la República un 13 de agosto de 1987. Guatemala es el primer país en Latinoamérica que constitucionalizó la figura, la que se inspira en el Defensor del Pueblo de España. Se ha señalado que cuando la gobernabilidad en países en que todavía atraviesa momentos de incertidumbre, sobre todo por actos de corrupción y la impunidad, el Procurador se erige como un indiscutible signo de identidad que posibilita distinguir los Estados democráticos de los totalitarios y autocráticos.²⁸⁸

Tiene variadas funciones el Procurador de los Derechos Humanos y sus adjuntos, que poseen competencia para intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en todo el territorio nacional, incluyendo al sector público y privado. En cuanto a su organización, es una institución que también tiene muchas defensorías a su haber, cada una con un titular a su cargo: de la Diversidad Sexual; de la Juventud; de la Mujer; de la Niñez y Adolescencia; de la Población Desarraigada y Migrante; de la Salud; de las Personas con Discapacidad; de las Personas Mayores; de las Personas Trabajadoras; de las Personas Víctimas de Trata; de los Usuarios de Transporte Público; de los Pueblos Indígenas; del Consumidor y Usuario; del Debido Proceso; del Derecho a la Alimentación; Socio Ambiental.²⁸⁹

En Honduras, se crea la institución en el año 1992 mediante decreto ejecutivo como una figura designada por el Presidente.²⁹⁰ Sin embargo, dicha figura jurídica, el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, posteriormente se convierte en una institución constitucional y nacional regulada

²⁸⁸ Sitio electrónico del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, disponible en <http://www.pdh.org.gt/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁸⁹ *Ibíd.*

²⁹⁰ Iráizos M., *op. cit.*, p. 76.

por el Decreto 2-95 del Congreso Nacional,²⁹¹ mediante la reforma del artículo 59 de la Constitución de la República de 1982, para garantizar los derechos y libertades reconocidos en la carta fundamental y de los Tratados, Pactos, Convenciones y sus Protocolos Facultativos ratificados por el Estado hondureño. Es una institución que no está sujeta a mandato imperativo alguno, desempeñando sus funciones con plena autonomía, puesto que su objetivo es la defensa de los derechos fundamentales de la persona humana y el fortalecimiento del Estado de Derecho.²⁹²

El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos actúa de oficio o a petición de parte en casos originados por abuso de poder, arbitrariedad, error de derecho, negligencia u omisión, e incumplimiento de sentencias judiciales por parte de cualquier autoridad nacional que representa el Estado. No obstante, no puede intervenir en conflictos entre particulares (a excepción de casos de violencia familiar) o cuando el caso se encuentre pendiente de resolución administrativa o judicial.²⁹³

En El Salvador se crea la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, por Decreto Legislativo 64 del 31 de octubre de 1991, publicado en el Diario Oficial 217, Tomo 313 de 20 de noviembre del mismo año y luego por la Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Decreto Legislativo 183 del 20 de febrero de 1992, publicada en Diario Oficial 45, tomo 314 del 3 de marzo del mismo año. Su principal quehacer es promover y proteger los derechos y libertades fundamentales.²⁹⁴ Fue creado producto de las

²⁹¹ Ley Orgánica del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, de 21 de noviembre de 1995 (Honduras), disponible en [http://portalunico.iaip.gob.hn/Archivos/CONADEH/Regulaciones\(normativa\)/Leyes/2015/Ley_Organica_del_CONADEH.pdf](http://portalunico.iaip.gob.hn/Archivos/CONADEH/Regulaciones(normativa)/Leyes/2015/Ley_Organica_del_CONADEH.pdf) (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁹² Sitio electrónico del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras, disponible en <http://conadeh.hn/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁹³ *Ibíd.*

²⁹⁴ Sitio electrónico de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, <http://www.pddh.gob.sv/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

negociaciones de paz y sus poderes legales y constitucionales que devienen de una serie de violaciones graves de los derechos humanos.²⁹⁵

A mayor abundamiento, se crea con las reformas constitucionales consecuencia de los llamados Acuerdos de Paz de Chapultepec que ponía fin a los conflictos armados y a los Acuerdos de México del 27 de abril de 1991 para crear a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. En efecto, los conflictos armados duraron doce años, y, una vez terminados, en el periodo de transición, todos los sectores de la sociedad aspiraban en generar un Estado de derecho democrático, lo que motivo la creación de la Procuraduría. Debido a dicho contexto, es consecuencia que tenga rango constitucional y su regulación fuera pensado en función de las graves violaciones a derechos humanos y libertades fundamentales ocurridas en periodos de conflictos armados, por lo que ostenta un amplio abanico de facultades que la hacen muy particular en comparación con la tradicional concepción del Ombudsman.²⁹⁶

En Puerto Rico, se crea la Oficina del Procurador del Ciudadano, a través de la Ley 134 de 30 de junio de 1977, la que ha sido enmendada en los años 1987, 1997 (dos veces), 2000 (dos veces), y el 2003.²⁹⁷ Es un órgano que lo elige el Gobernador junto a las Cámaras. Su objetivo es intervenir, conciliar, y fiscalizar, mediando a favor del bienestar de la ciudadanía con las agencias del Gobierno de Puerto Rico, como también investigar a la Administración Pública y proponer los cambios para mejorar el servicio público. Su competencia es nacional, aunque también existen a su haber Procuradurías especializadas: las

²⁹⁵ Iráizos M., *op. cit.*, p. 67.

²⁹⁶ Sitio electrónico de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, <http://www.pddh.gob.sv/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁹⁷ Ley número 134 de 30 de junio de 1977, Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma (Puerto Rico), disponible en <http://www.ombudsmanpr.com/images/pdf/leyes/LEY%20NUM.%20134%20SEGUN%20ENMENDDADA.pdf> (última revisión 20 de mayo de 2016).

Ambientales; la de Asuntos Energéticos e Hidrológicos; la de Pequeños Negocios; y la del Sistema de Seguridad Bases de Datos.²⁹⁸

En Panamá la Defensoría del Pueblo es consecuencia, entre otros aspectos al Tratado del Canal de Panamá, para hacer ejecutar en la legislación dicha norma internacional. Asimismo, en 1990, mediante Decreto 107, el Tribunal Electoral de la República de Panamá, pone en funcionamiento la Dirección de Investigaciones Administrativas, cuyo funcionario a cargo se denominó “*Ombudsman*”, con la misión principal de velar por el cumplimiento de las normas administrativas de la institución y proteger los derechos de los ciudadanos. Por otro lado, en la academia, se realizaron estudios y tesis de grado en los años 80 que promovían al Ombudsman, como por ejemplo, el trabajo de Ricardo Ballard “El Ombudsman Parlamentario de la Administración” (1982) y el de Arlene Jones “El Ombudsman Contralor Jurídico de la Democracia” (1983), que propician un ambiente de discusión al respecto.²⁹⁹

Con los antecedentes señalados anteriormente, en 1992 se presentó, en el Proyecto de Reformas Constitucionales, la propuesta de establecer la figura del “Tribuno del Pueblo”, quien tendría entre sus facultades la atribución de decidir si debían ser aceptadas las denuncias promovidas en contra del Procurador (a) General de la República y del Procurador (a) de la Administración, propuestas que no llegaron a ser aprobadas. Luego, en 1995 se creó una Comisión Presidencial, por Decreto Ejecutivo 172 de 27 de abril de 1995, para promover la creación de la Defensoría del Pueblo, fundada en proceso de consultas con destacados miembros de organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos interesados en la defensa y promoción de los derechos humanos, tanto nacionales como extranjeros. En dicho proceso fue de gran importancia el respaldo recibido por los Defensores del Pueblo de Centroamérica, Argentina,

²⁹⁸ Sitio electrónico de la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, disponible en <http://www.ombudsmanpr.com/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

²⁹⁹ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Panamá, disponible en http://www.defensoriadelpueblo.gob.pa/index.php?option=com_k2&view=latest&layout=latest&Itemid=101 (última revisión 20 de mayo de 2016).

Puerto Rico, Colombia y España, además de los representantes del Instituto Latinoamericano y Europeo del Ombudsman y de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).³⁰⁰

Sigue el proceso con la realización de debates, consultas, seminarios y audiencias, con la participación de concedores de los derechos humanos, Defensores del Pueblo de América y Europa, representantes de la Organización de Naciones Unidas (ONU), UNESCO, de embajadas europeas, del Instituto Iberoamericano del Ombudsman, representantes de partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil, gremios empresariales, obreros y habitantes del país, de quienes se recibieron propuestas para la creación del Ombudsman en Panamá. Fruto de lo anterior es la presentación del Anteproyecto Ley 43, el cual fue ampliamente discutido y finalmente aprobado por la Asamblea Legislativa, promulgándose como Ley 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se creó la Defensoría del Pueblo en la República de Panamá, siendo elegido el primer Defensor el 27 de junio de 1997. En todo caso, no es menor que la Corte Suprema de Justicia, en ejercicio de sus funciones de justicia constitucional, declaró inconstitucional preceptos de la Ley de la Defensoría del Pueblo, aunque en favor de la institución.³⁰¹

De manera que la Defensoría del Pueblo tiene por objeto velar por la protección de los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República de Panamá. Tiene independencia y autonomía funcional, administrativa y financiera, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad u órgano del Estado. Sus son taxativas y delimitadas: investigar, conciliar o denunciar los actos u omisiones de los servidores públicos que puedan constituir violación de los derechos humanos. En general, ejercer un control no jurisdiccional de la administración pública y defender los derechos humanos frente a las autoridades gubernamentales. Están en su competencia empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por

³⁰⁰ *Ibíd.*

³⁰¹ *Ibíd.*

concesión o autorización administrativa, que puedan constituir violaciones de los derechos humanos. No ejerce control jurisdiccional, ni sancionatorias administrativas ni disciplinarias. Su autoridad descansa en la fortaleza moral de la institución, como representante del pueblo y delegada del poder popular.³⁰²

En Nicaragua se crea por Ley 212 el Ombudsman, “Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos”³⁰³ aprobada el 13 de diciembre de 1995 y publicada en La Gaceta 7 del 10 de Enero de 1996. Es una institución encargada de la promoción y defensa de los Derechos Humanos de los habitantes del país. El titular del cargo es el Procurador, y además hay a su haber procuradores especializados: de la Diversidad Sexual, la Mujer y de las Personas con discapacidad.³⁰⁴

1.2.3.1.- El Caribe.

En países caribeños también existe el Ombudsman. En efecto, podemos nombrar los siguientes: Antigua y Barbuda, Barbados, Belice, Bermuda, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Curazao, Granada y Haití, Jamaica, Isla de San Martín, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, Trinidad y Tobago e Islas Turcas y Caicos. Todos estos países conforman la *Caribbean Ombudsman Association*.³⁰⁵

Hay algunos que tienen Ombudsman hace ya décadas y otros muy recientemente. Así, Trinidad y Tobago consagra la institución desde 1976 en la Constitución y en su legislación desde 1977. Jamaica en la legislación desde 1978. Barbados lo contempla en la legislación desde 1980. Santa Lucía, al Ombudsman se le denomina Comisionado Parlamentario, consagrado en la

³⁰² *Ibíd.*

³⁰³ Ley número 212, de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, disponible en http://www.pddh.gob.ni/?page_id=175 (última revisión 20 de mayo de 2016).

³⁰⁴ Sitio electrónico de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, disponible en <http://www.pddh.gob.ni/> (última revisión 20 de mayo de 2016).

³⁰⁵ Sitio electrónico de la Asociación Caribeña del Ombudsman, disponible en <http://caribbeanombudsman.org/> (última revisión 27 de mayo de 2016).

Constitución desde 1978, operativo desde 1981, y en la legislación desde 1980. En Antigua y Barbuda, se plasma en la Constitución en 1981, en la legislación en 1994 comenzando a operar en 1995. En Belice, se rige por la legislación desde 1994 y operando desde 1999. En Haití se le denomina al Ombudsman Protector de los Ciudadanos, después del retorno a la democracia desde 1994. En Curazao desde el año 2003 que se instaura la figura jurídica, en Granada se concibe en la legislación desde 2007 y operativo en 2009.³⁰⁶

Sin embargo, en Cuba, analizando la información disponible, no hay Ombudsman. En efecto, no hay mención alguna a la institución en los 137 artículos que contiene la Constitución cubana. Asimismo, hay blogs y sitios electrónicos que hasta la fecha piden la creación de un defensor.³⁰⁷ No obstante, hay una Defensoría del Pueblo, pero es un tipo de organización no gubernamental (ONG). En efecto, más que institución es un grupo de personas, independientes de ideologías, partidos políticos o intereses que defienden al pueblo ante los atropellos del Gobierno, Estado y sus funcionarios. Es un organismo de control autónomo e independiente del Gobierno, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad del Estado. Y, la conforman ciudadanos que a nombre de otros realizan las quejas, solicitudes o demandas que otros no pueden llevar adelante.³⁰⁸

1.2.4.- Norteamérica.

Canadá tiene una serie de Ombudsman, a nivel federal, provincial y sectorial. De los federales es posible citar a defensores y distintas oficinas de quejas, entre otros: *Canada Post – Office of the Ombudsman*, *Correctional Investigator of Canada*, *Health Canada*, *Information Commissioner of Canada*, *National Capital Commission Ombudsman*, *National Defence and Canadian*

³⁰⁶ *Ibíd.*

³⁰⁷ Sitio electrónico Ombudsman Cuba (Wordpress.com), disponible en <https://ombudsmancuba.wordpress.com/> (última revisión 27 de mayo de 2016).

³⁰⁸ Sitio electrónico Defensoría Cuba, disponible en <http://defensoriacuba.org/> (última revisión 27 de mayo de 2016).

*Forces Ombudsman, Office of the Commissioner of Official Languages, Office of the Procurement Ombudsman, Privacy Commissioner of Canada, Radio-Canada, Taxpayers' Ombudsman, Veterans Ombudsman, Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime.*³⁰⁹ Pueden ser además federales y sectoriales a la vez. Por ejemplo el militar, *National Defense and Canadian Forces Ombudsman*, encargado de investigar quejas como tercero neutral en cuestiones relacionadas con el Departamento de Defensa Nacional y las Fuerzas Canadienses.³¹⁰

A nivel Provincial se les denomina Ombudsman u *Ombudsperson* en Alberta, British Columbia, Manitoba, New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia, Ontario, Saskatchewan, Yukón. En Quebec se le llama *Protecteur du citoyen*, Protector de los Ciudadanos. En Northwest Territories, Nunavut y Prince Edward Island no existe la figura.³¹¹ Por dar como ejemplo, en Columbia Británica se le denomina *Ombudsperson*, comenzando a operar en 1979. Se preocupa de determinar si las autoridades públicas provinciales han actuado de manera justa y razonable, y, si sus acciones y decisiones fueron consistentes con la legislación, políticas y procedimientos. Es una oficina legal independiente de la legislatura provincial, y sus servicios se proporcionan de forma gratuita. Cada año, recibe aproximadamente 7.500 consultas y quejas. También elabora informes de investigación que aborden preocupaciones amplias o generales.³¹²

Asimismo, a nivel municipal o local, hay Ombudsman en City of Laval, City of Longueuil, City of Montreal, City of Toronto.³¹³

³⁰⁹ Sitio electrónico del Foro de Ombudsman de Canadá, disponible en http://www.ombudsmanforum.ca/en/?page_id=176 (última revisión 27 de mayo de 2016).

³¹⁰ Sitio electrónico del *National Defense and Canadian Forces Ombudsman*, disponible en <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/en/index.page> (última revisión 27 de mayo de 2016).

³¹¹ Sitio electrónico del Parlamento de Canadá, disponible en <http://www.lopparl.gc.ca/ParlInfo/compilations/provinceterritory/Ombudsmen.aspx> (última revisión 27 de mayo de 2016).

³¹² Sitio electrónico del *Ombudsperson* del Estado de Columbia Británica (Canadá), disponible en <https://www.bcombudsperson.ca/> (última revisión 27 de mayo de 2016).

³¹³ Sitio electrónico del Foro de Ombudsman de Canadá, *op. cit.*

Es particular es interesante destacar el sistema canadiense de Ombudsman denominado el “Foro del *Ombudsman* de Canadá”, que no es una oficina del defensor del pueblo, pero que se conectan en un solo sitio electrónico información relevante y contactos de los distintos *Ombudsman* que son de utilidad para las personas.³¹⁴ También es llamativo la *Association of Canadian College and University Ombudspersons* (Asociación Ombudsman de Colegios y Universidad de Canadá), que sirve de fomento en la educación de dicho país.³¹⁵ Como también *defensores* en distintas Universidades e instituciones educativas, a saber, Brock University, Camosun College, Concordia University, McGill University, McMaster University, Queen’s University, Ryerson University, Seneca College, Simon Fraser University, Université Laval, University of British Columbia, University of Montreal, University of Ottawa, University of Sherbrooke, University of Toronto, University of Victoria, University of Western Ontario.³¹⁶

También tienen algunos defensores sectoriales en compañías como Hydro Québec, Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, Commissioner for Complaints for Telecommunications Services Inc, entre otras. Y, de compañías de seguros como The Dominion (Travelers Canada), London Life, *OmbudService for Life & Health Insurance*.³¹⁷

Estados Unidos tiene Ombudsman por Estados, los que variarían según la regulación de cada uno. Algunos son estatales, otros sectoriales. Destacan los siguientes: en Alaska, *State Ombudsman* y también *Anchorage Municipal Ombudsman’s Office*; en Arizona, *Office of the Ombudsman*; California, *Community & Senior Services Office of Ombudsman*; en Colorado, *Office of Child Protection Ombudsman*; en Georgia, *Office of Disability Services Ombudsman*; en Hawái, *State of Hawaii’s Office of the Ombudsman*; en Iowa, *Oficina del Ombudsman*; en Idaho, *Office of the Community Ombudsman*; en Indiana,

³¹⁴ *Ibíd.*

³¹⁵ Sitio electrónico de la *Association of Canadian College and University Ombudspersons*, disponible en http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/index.html (última revisión 27 de mayo de 2016).

³¹⁶ Sitio electrónico del Foro de Ombudsman de Canadá, *op. cit.*

³¹⁷ *Ibíd.*

Indiana DCS Ombudsman Bureau; Estado Maryland, *Financial Industry Regulatory Authority – Office of Ombudsman*; en Michigan, *Office of Children’s Ombudsman*.

Asimismo, en Minesota, el Ombudsman del Departamento de Transporte, y el *Ombudsman for Mental Health & Developmental Disabilities*; en Missouri, *Ombudsman for Property Rights*; en Dayton and Montgomery County *Ombudsman Office* (del Estado de Ohio; *Office of the Ombudsman de Portland* (Estado de Oregon), y la *Office of Small Business Assistance* de Oregon; en Tennessee, el *Ombudsman Program for Children & Families* y la *Commission on Children & Youth’s Ombudsman Program*; en Texas, *Austin School District Ombudsman*; en Washington, *King County Ombudsman*, *Office of the Education Ombudsman*; *State Office of the Education Ombuds*; *Washington State Office of the Family and Children’s Ombuds*.³¹⁸

Por dar algunos ejemplos, en Alaska, la oficina del Ombudsman fue establecida en el año 1975 y se rige por los Estatutos de Alaska número 24.55.010-340. Acepta quejas de los ciudadanos sobre las agencias estatales y su personal. Puede investigar si un acto es ilegal, irrazonable, injusto, arbitrario, erróneo o ineficiente, y puede buscar un remedio apropiado. Tiene la facultad de entrevistar empleados del sector público, examinar documentos confidenciales del Estado, inspeccionar las instalaciones de agencia estatales, celebrar audiencias privadas, y emitir citaciones. Es elegido por el Comité de selección bipartidista de la Legislatura de Alaska, sujeto a la aprobación por el voto de dos tercios de la Legislatura en sesión conjunta y por el gobernador. El defensor del pueblo sirve por un período de cinco años, pudiendo ser reelegido dos veces.³¹⁹

Asimismo, en el Estado de Arizona, se le llama *Ombudsman-Citizens’*, el cual es una agencia independiente de la Legislatura, la que se estableció para

³¹⁸ Sitio electrónico del *United States Ombudsman Association*, disponible en <http://www.usombudsman.org/about/ombudsman-websites/> (última revisión 31 de mayo de 2016)

³¹⁹ Sitio electrónico del Ombudsman de Alaska, Estados Unidos, disponible en <http://ombud.alaska.gov/about-the-O.php> (última revisión 31 de mayo de 2016)

hacer que el Gobierno responda mejor a los ciudadanos. Se puede recurrir ante tratos injustos de la Administración. Los servicios son gratuitos y confidenciales. Se regula por el Estatuto Revisado de Arizona número 41-1371 41-1383 y opera bajo el Código Administrativo de Arizona, título 2, capítulo 16.³²⁰

México también tiene Ombudsman al que se le denomina Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la que tiene por objeto la observancia, promoción, estudio y divulgación de los Derechos Humanos previstos por el orden jurídico mexicano. La Comisión se regula por varias normas jurídicas, destacando la Constitución mexicana y de la Ley que lleva su nombre, publicada el 29 de junio de 1992.³²¹ La Comisión es un organismo colegiado, tiene un presidente a su cargo, un secretario técnico y además un Consejo Consultivo.³²²

Uno de sus primeros antecedentes se encuentra en la Ley de Procuraduría de los Pobres del año 1847 que promovió Ponciano Arriaga en el Estado de San Luis Potosí, periodo en Guerra con Estados Unidos.³²³ Luego, en el año 1975 se crea la Procuraduría Federal del Consumidor, teniendo como finalidad la defensa de los derechos de los individuos, pero no necesariamente frente al poder público. Posteriormente, en el año 1979 se estableció la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos en el Estado de Nuevo León, por instrucciones del Gobernador, Pedro G. Zorrilla. Pocos años después, en 1983, el ayuntamiento de la ciudad de Colima fundó la Procuraduría de Vecinos, que dio origen y bases al establecimiento de dicha institución en la Ley Orgánica

³²⁰ Sitio electrónico del *Ombudsman-Citizens´ de Arizona*, Estados Unidos disponible en <http://www.azoca.gov/about/> (última revisión 31 de mayo de 2016).

³²¹ Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, última modificación 2014 (México), disponible en http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley_CNDH.pdf (última revisión 30 de mayo de 2016).

³²² Sitio electrónico de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, disponible en <http://www.cndh.org.mx/Estructura> (última revisión 30 de mayo de 2016).

³²³ Fernández Ruíz J., "Derechos Humanos y *Ombudsman* en México", Universidad Autónoma de México, p. 121, disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiR-JXOviHNAhWDOBoKHSU9CMEQFggsMAI&url=http%3A%2F%2Fbiblio.juridicas.unam.mx%2Flibros%2F2%2F883%2F14.pdf&usq=AFQjCNGAnjmiO6jHH3rkcsMH-BimccOLBQ&sig2=57euxGJUrw6UgVhKZJ-sfg> (última revisión 30 de mayo de 2016).

Municipal de Colima a finales del año 1984, siendo optativa su creación para los municipios de dicha entidad.³²⁴

Luego, en el año 1985 la Universidad Nacional Autónoma de México estableció la Defensoría de los Derechos Universitarios, y en 1986 y 1987 se crearon la Procuraduría para la Defensa del Indígena en el Estado de Oaxaca y la Procuraduría Social de la Montaña en el Estado de Guerrero. Más adelante, el 14 de agosto de 1988, se creó la Procuraduría de Protección Ciudadana del estado de Aguascalientes, figura prevista dentro de la Ley de Responsabilidades para Servidores Públicos. Meses después, el 22 de diciembre, se configuró la Defensoría de los Derechos de los Vecinos en el Municipio de Querétaro. Además, en la capital de la República el entonces Departamento del Distrito Federal estableció la Procuraduría Social el 25 de enero de 1989.³²⁵

Respecto de los antecedentes directos de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en el año 1989, en la Secretaría de Gobernación, se creó la Dirección General de Derechos Humanos. Un año más tarde, en el año 1990, por decreto presidencial se crea una institución denominada Comisión Nacional de Derechos Humanos, siendo un organismo desconcentrado de dicha Secretaría, por tanto con serios problemas de independencia para el control de la Administración.³²⁶

Posteriormente, a través de una reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 1992, se eleva a rango constitucional a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, bajo la naturaleza jurídica de un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dándose de esta forma el surgimiento del llamado Sistema Nacional no Jurisdiccional de Protección de los Derechos Humanos.³²⁷ Luego, se reafirma su

³²⁴ Sitio electrónico de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, disponible en <http://www.cndh.org.mx/Antecedentes> (última revisión 30 de mayo de 2016).

³²⁵ *Ibíd.*

³²⁶ Fairén Guillén V., "El Ombudsman en México. La Comisión Nacional de Derechos Humanos, con recuerdos comparatistas", *op. cit.*, p. 10.

³²⁷ Sitio electrónico de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, disponible en <http://www.cndh.org.mx/Antecedentes> (última revisión 30 de mayo de 2016).

independencia por medio de una reforma constitucional federal del año 1999, por la que obtuvo autonomía presupuestaria y de gestión, modificándose el nombre de la Comisión Nacional de Derechos Humanos por la de Comisión Nacional de los Derechos Humanos.³²⁸

1.2.5.- Oceanía.

En Australia hay varios Ombudsman, inclusive federales, estatales y sectoriales. La mayoría de las oficinas de los Ombudsman son miembros de la *Australian and New Zealand Ombudsman Association*.³²⁹ A nivel federal, encontramos el *Commonwealth Ombudsman*, creado en el año 1976 y siendo el primero en funciones en el año 1977. Investiga las reclamaciones sobre las acciones administrativas de los entes del Gobierno de Australia y organizaciones del sector privado, considerado como un mecanismo de responsabilidad esencial en las sociedades democráticas.³³⁰

Como antecedentes del *Commonwealth Ombudsman*, se señala entre otras cosas que no había ningún enfoque coordinado de la reforma de la legislación administrativa de los años 1960 – 1970, que pudiera compensar los problemas de un aparataje jurídico cada vez más complejo. Asimismo, que el común de los ciudadanos no tenían los medios suficientes o el sistema era poco accesible para interponer acciones legales ante decisiones administrativas. Peor aún, inclusive, si es que obtenían los medios, la reparación de los tribunales a través de un proceso de revisión judicial era marcada por la rigidez y el peligro inherente a que se negare justicia por detalles técnicos.³³¹ Por ello, era necesario crear instituciones de protección con controles informales y de fácil acceso a la ciudadanía.

³²⁸ *Ibíd.*

³²⁹ Sitio electrónico de *Australian and New Zealand Ombudsman Association*, disponible en <http://www.anzoa.com.au/> (última revisión 30 de mayo de 2016).

³³⁰ Sitio electrónico del *Commonwealth Ombudsman* de Australia, disponible en <http://www.ombudsman.gov.au/about/our-history> (última revisión 30 de mayo de 2016).

³³¹ *Ibíd.*

Además, se tuvo de referencia para el desarrollo del *Commonwealth Ombudsman* la aprobación de una Ley Parlamentaria de Nueva Zelanda de 1962. Asimismo, en el año 1965, el Juez Else-Mitchell, entonces miembro del Tribunal Supremo de Nueva Gales del Sur en Australia, proporcionó el impulso para la reforma del derecho administrativo en su país al entregar un documento titulado “*El Lugar del Tribunal Administrativo en 1965*”, en la Tercera Conferencia del Imperio de la Ley del *Commonwealth* en Sídney. Posteriormente, entre los años 1968 y 1973, el Gobierno Federal estableció tres comités para examinar la toma de decisiones administrativas.³³²

A nivel estatal que coincide con el primer *Ombudsman* de Australia fue el de Australia del Oeste en el año 1971, seguido por Australia Meridional (Australia del Sur) y Victoria en el año 1972, y luego en Queensland y Nueva Gales del Sur en el año 1974.³³³ Asimismo, el *Ombudsman* de Tasmania en el año 1978,³³⁴ y el de Territorio del Norte en el año 2009.³³⁵

Por destacar a algunos, el Ombudsman de Australia Meridional (Australia del Sur), es un órgano independiente que tiene como antecedente el movimiento creciente en todo el mundo en la instauración la figura jurídica en estudio en la década de los años 70. La Ley del Ombudsman fue aprobada en el año 1972 siendo entonces la segunda oficina de Ombudsman en Australia. Puede investigar quejas sobre departamentos gubernamentales, autoridades estatutarias y concejos municipales de Australia Meridional. Examinar decisiones sobre acceso a la información que tenga el gobierno con arreglo a la Ley de Libertad de la información de 1991. Recibir información confidencial sobre acciones indebidas e ilegales del gobierno estatal y municipal, con arreglo a la

³³² *Ibíd.*

³³³ *Ibíd.*

³³⁴ Sitio electrónico del Ombudsman de Tasmania, disponible en http://www.ombudsman.tas.gov.au/about_us/our_statutory_functions (última revisión 3 de junio de 2016).

³³⁵ Sitio electrónico del Ombudsman del Territorio del Norte de Australia, disponible en <http://www.ombudsman.nt.gov.au/node/47/our-legislation> (última revisión 3 de junio de 2016).

Ley de Protección de los denunciantes de 1993. El servicio del Ombudsman es gratuito.³³⁶

También en Australia hay defensorías sectoriales. Se ha nombrado a un Ombudsman de la industria, cuya responsabilidad es proteger los intereses de los ciudadanos en sus relaciones con una variedad de proveedores de servicios, especialmente en las industrias que habían sido de propiedad o regulados por los gobiernos, como en las telecomunicaciones, en la energía, en la banca y en los seguros.³³⁷ Por ejemplo, el *Telecommunications Industry Ombudsman*, ofrece un servicio independiente de resolución de conflictos para los pequeños clientes comerciales y residenciales que tengan una queja acerca de su servicio telefónico o de internet. Su acceso es gratuito para los clientes. Fue establecida en 1993 en virtud de la legislación y es independiente de la industria, el gobierno y las organizaciones de consumidores. Se rige por un Consejo de Administración, y es dirigido por un Ombudsman y un Adjunto.³³⁸

Papua Nueva Guinea también tiene la figura estudiada, denominándola *Comission Ombudsman*. Por su nombre ya se deduce que es una estructura colegiada, la que se compone de tres miembros. Es reconocida constitucionalmente,³³⁹ específicamente en los artículos 217 y siguientes. Existe una Ley Orgánica, que no ha tenido mayores modificaciones sustanciales desde el año 1995.³⁴⁰

³³⁶ Sitio electrónico del Ombudsman de *South Australia* (Australia Meridional), disponible en <http://www.ombudsman.sa.gov.au/> (última revisión 31 de mayo de 2016).

³³⁷ Sitio electrónico del *Commonwealth Ombudsman* de Australia, *op. cit.*

³³⁸ Sitio electrónico del *Telecommunications Industry Ombudsman Limited* de Australia, disponible en <https://www.tio.com.au/about-us> (última revisión 31 de mayo de 2016)

³³⁹ Constitución de Papua Nueva Guinea, disponible en http://www.paclii.org/pg/legis/consol_act/cotisopng534/ (última revisión 31 de mayo de 2016).

³⁴⁰ Sitio electrónico de la *Comission Ombudsman* de Papua Nueva Guinea, disponible en http://www.ombudsman.gov.pg/index.php?option=com_content&view=article&id=11:organic-law-on-the-ombudsman-commission&catid=2&Itemid=121&showall=1&limitstart= (última revisión 31 de mayo de 2016).

En el caso de Nueva Zelanda ya ha sido tratada.³⁴¹ En efecto, sólo recordar que fue el primer ejemplo de país del *Common Law* en consagrar al Ombudsman en su ordenamiento jurídico.

1.2.6.- África.

En África existe una serie de Ombudsman, los que varían de país a país. El primer Estado africano en integrarlo fue Tanzania en el año 1968. En la actualidad son 36 países que lo consideran a nivel nacional.³⁴² En todo caso, en general se basan en el modelo de Ombudsman inglés, en el *Mediateur* francés o en el Proveedor de justicia portugués. Lo anterior, es consecuencia de la influencia de la llamada *Ombudsmania* de la segunda mitad del siglo XX, pero también a que muchos Estados fueron colonias de países europeos, destacando Inglaterra, Francia, Bélgica y Portugal. Además, estos Ombudsman tienen asociaciones, unos conforman la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África y otros la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo.

A mayor abundamiento, con sólo revisar los nombres de los Ombudsman en África es posible deducir la influencia de los países europeos en la instauración de la institución, los que se pasan a revisar en el siguiente cuadro:³⁴³

Nº	País	Denominación del Ombudsman
1	Angola	Proveedor de Justicia de Angola
2	Argelia	Comité Consultativo Nacional para la promoción y la protección de los Derechos humanos
3	Benín	Mediateur de la Republica de Benín
4	Botsuana	Ombudsman de Botsuana
5	Burkina Faso	Mediateur de Faso

³⁴¹ Nueva Zelanda se analizó en el punto de Europa.

³⁴² Sitio electrónico de la *African Ombudsman & Mediateur Association*, disponible en <http://aoma.ukzn.ac.za/about-us/vision-mission.aspx> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁴³ Cuadro de elaboración propia, con información obtenida del sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, disponible en http://www.ombudsman-med.org/esp/index.php?id=5&id_sp=1&pays=4 (última revisión 3 de junio de 2016) y del sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África, disponible en <http://aoma.ukzn.ac.za/about-us/Members.aspx> (última revisión 3 de junio de 2016).

Nº	País	Denominación del Ombudsman
6	Burundi	Ombudsman de Burundi
7	República del Congo	El Mediateur de la República del Congo
8	Costa de Marfil	Mediateur de la República de la Costa de Marfil
9	Yibuti	Mediateur de la República de Yibuti
10	Egipto	Consejo Nacional de los Derechos Humanos
11	Etiopia	Chief Ombudsman de Etiopia
12	Gabón	Mediateur de la República de Gabón
13	Gambia	Ombudsman de Gambia
14	Ghana	Chraj Commissioner
15	Guinea	Mediateur de la República de Guinea
16	Kenia	Ambassador Chairman of Public Complain Standing Committee
17	Lesoto	Ombudsman de Lesoto
18	Libia	Auditor General
19	Madagascar	Mediateur de la República de Madagascar
20	Malawi	Ombudsman de Malawi
21	Mali	Mediateur de la República de Mali
22	Marruecos	Mediateur
23	Mauritania	Mediateur de la República de Mauritania
24	Mauricio	Ombudsman de Mauricio
25	Mozambique	Proveedor de Justicia de Mozambique
26	Namibia	Ombudsman de Namibia
27	Níger	Mediateur de la República de Niger
28	Nigeria	Chief commissioner de Nigeria (Ombudsman)
29	República Centroafricana	Mediateur de la República Centroafricana
30	Ruanda	Ombudsman de Ruanda
31	Senegal	Mediateur de la República de Senegal
32	Seychelles	Ombudsman de Seychelles
33	Sierra León	Ombudsman de Sierra León
34	Sudáfrica	Public Protector de Sudáfrica
35	Sudan	Public Grievances and Correction Board
36	Tanzania	Chairman of Commission (chragg) Tanzania
37	Chad	Mediateur de la República de Chad
38	Togo	Mediateur de la República de Togo
39	Túnez	Mediateur Administratif de Túnez

Nº	País	Denominación del Ombudsman
40	Uganda	Inspector General de Uganda
41	Zambia	The Investigator General de Zambia
42	Zimbabue	Ombudsman of Zimbabue

Cuadro N° 4: Ombudsman de África

Los Ombudsman de África se han instaurado, algunos durante ya varias décadas y otros son algo recientes. Por ejemplo, el de Mauricio está vigente desde 1969,³⁴⁴ siendo uno de los primeros. Al contrario, como figura jurídica joven es el caso del *Mediateur* de Marruecos, pues es del año 2011. Ambos en periodos y por circunstancias variadas como se pasa a detallar.

En efecto, en el caso de Mauricio, la creación del Ombudsman se remonta a 1968, año en que dicho país se independizó y adoptó una nueva Constitución. La Ley del Ombudsman fue aprobada en 1969.³⁴⁵ Un capítulo completo, el IX de la Constitución, está dedicado a la figura. Así, se prevé la creación de la institución, la manera en que se designa, la extensión de su jurisdicción, sus poderes, el procedimiento a seguir en la investigación y otras materias afines. Al defensor en Mauricio lo nombra el Presidente, previa consulta con el Primer Ministro y el líder de la oposición. La duración de su mandato es de cuatro años, pudiendo ser reelegido.³⁴⁶

En Marruecos, la creación de la institución del *Mediateur* del Reino en 2011, sucede a la figura del *Diwan al Madhalim* (1999 – 2000) más guiado o cercano a instituciones del Islam. En efecto, se ha señalado que existía la preocupación de salvaguardar los derechos y la dignidad de los ciudadanos en los inicios del Islam, para resolver los conflictos inherentes entre el pueblo con los funcionarios del naciente imperio. Diversas dinastías gobernantes, como los

³⁴⁴ Sitio electrónico del Ombudsman de Mauricio, disponible en <http://ombudsman.govmu.org/English/AboutUs/Pages/Overview.aspx> (última revisión 22 abril de 2016).

³⁴⁵ *Ibid.*

³⁴⁶ Constitución de Mauricio, disponible en <http://ombudsman.govmu.org/English/Pages/Legislation/CHAPTER-IX---THE-OMBUDSMAN.aspx> (última revisión 22 abril de 2016).

alawitas y los que la precedieron, han prestado especial atención a esta misión, creando la figura del *Wilayat Al Madhalim* o *Wizarat Chikayate*. Pero no fue hasta la restauración de la plena soberanía de Marruecos, con Su Majestad, Mohamed V, que se crea una nueva entidad en 1957 denominada “Oficina de Investigación y Orientación”. Dicha institución recibía solicitudes de reclamantes en materias administrativas, pero no cumplió las expectativas planteadas. Hacia el principio del reinado de Su Majestad Mohammed VI (1999), una nueva institución se crea, el *Diwan Al Madhalim*, moderno en su diseño pero manteniendo rasgos de instituciones islámicas. Y, por último, se tomó la decisión en el año 2011 de establecer la institución del *Mediateur* del Reino, en línea con las prácticas modernas internacionales adoptadas por los países desarrollados en el campo de la democracia y el buen gobierno como también por razones objetivas que hacían necesaria su incorporación.³⁴⁷

1.2.7.- Asía.

1.2.7.1.- Oriente Próximo.

Israel desde 1971 que considera e su ordenamiento jurídico a la institución en estudio. En efecto, el *Knesset* (Parlamento Israelí) decidió instaurar la Oficina del Ombudsman, encargada de examinar las quejas presentadas contra las oficinas del gobierno, las instituciones del Estado, las administraciones locales y otros organismos mencionados en la ley del Contralor del Estado. Su periodo de ejercicio es de siete años no renovables. Lo novedoso es que es una figura jurídica que además es Contralor del Estado y Ombudsman a la vez, único de su clase en el mundo, lo que permite inspeccionar lo que está sucediendo en la administración pública, aprovechando la sinergia relativa entre los dos roles.³⁴⁸

³⁴⁷ Sitio electrónico del *Mediateur* del Reino de Marruecos, disponible en <http://www.mediateur.ma/index.php/fr/decouvrir-linstitution/apercu-sur-les-origines-de-l-institution> (última revisión 03 de junio de 2016).

³⁴⁸ Sitio electrónico del Ombudsman de Israel, disponible en <http://www.mevaker.gov.il/he/Ombudsman/NTZAbout/Pages/NTZReka.aspx> (última revisión 3 de junio de 2016)

En Turquía, hace muy poco que hay Ombudsman, tan sólo en 2012. En efecto, se ha creado con la aprobación de la Ley Número 6328 y publicada en el Boletín Oficial de 29/6/2012 en el número 28338. Está vinculada a la Asamblea Nacional de Turquía, tiene personalidad jurídica propia, tiene un presupuesto independiente. El objetivo de la figura es establecer un mecanismo de denuncia independiente y eficiente respecto de la prestación de servicios públicos. También, investigar y hacer recomendaciones acerca de la conformidad de todo tipo de acciones, actos, actitudes y comportamientos de la Administración con el derecho y la justicia en el marco del respeto de los derechos humanos.³⁴⁹

El caso de Palestina llama la atención, pues como es sabido, no está reconocida expresamente como un Estado,³⁵⁰ no obstante, aun así tiene Ombudsman. En efecto, existe como Ombudsman *La instancia palestina Independiente de los Derechos del ciudadano*, creada en 1993 conforme a Decreto presidencial. Tiene como misión asegurarse que las diferentes disposiciones jurídicas y las acciones de las instituciones de Palestina, así como de la organización de la liberación palestina proclamen y protegen los derechos humanos, conforme a los valores de la democracia, de la buena gobernanza y del respeto de los derechos humanos. La instancia somete sus informes al presidente de Palestina y al Consejo Legislativo palestino.³⁵¹

1.2.7.2.- Oriente medio.

En India, en el Estado de Madhya Pradesh, al Ombudsman se le llama *Lokayuykt*, que entró en vigencia en el año 1982, después de la promulgación

³⁴⁹ Sitio electrónico del Ombudsman de Turquía, disponible en http://www.ombudsman.gov.tr/en/custom_page-346-about-us-.html (última revisión 3 de junio de 2016)

³⁵⁰ Por de pronto, la ONU ha reconocido a Palestina como un Estado Observador (Decisión de la Asamblea General de 2012). Hará falta entonces el reconocimiento como Estado por el Consejo de Seguridad de la ONU, en Diario El País, España, edición de 30 de noviembre de 2012, disponible en http://internacional.elpais.com/internacional/2012/11/29/actualidad/1354211937_218747.html (última revisión 3 de junio de 2016).

³⁵¹ Sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, *op. cit.*

de la Ley de 1981. Antecedentes a ella, fueron las reformas administrativas del Estado de la década de 1970, donde existía una Comisión de Vigilancia para prevenir y controlar la corrupción administrativa. Sin embargo, tenía ciertas falencias, no tenía reconocimiento legal ni constitucional, por ser sólo una Comisión estatal, lo que atentaba contra su funcionamiento e independencia. Luego, en 1975 se presenta un proyecto de ley a la Asamblea Legislativa, el que tras debates y enmiendas, finalmente fue aprobado en 1981. El *Lokayukt* constituido con arreglo a la Ley sustituyó a la Comisión de Vigilancia, el que está libre de la influencia del ejecutivo. De hecho, la figura funciona como un instrumento de control sobre dicho poder estatal.³⁵²

En Paquistán, existen varios Ombudsman, el *Wafaqi Mohtasib* que es federal. Asimismo, por Estados o Provincias, también denominados Ombudsman en Balochistan, Punjab, Sindh. Asimismo, defensores sectoriales, tales como el *Banking Mohtasib*, el *Federal Insurance Ombudsman* y el *Federal Tax Ombudsman*.³⁵³ En el caso del *Wafaqi Mohtasib*, fue creado en 1983, para encargarse de atender las quejas de los ciudadanos contra la mala administración por parte de los Ministerios Federales y Agencias del Estado. Tiene su sede principal en Islamabad y nueve oficinas regionales en Karachi, Lahore, Peshawar, Quetta, Multan, Faisalabad, Sukkur, Hyderabad y DI Khan, para así procesar y disponer de las quejas dentro de sesenta días a su presentación.³⁵⁴

Destaca en Paquistán el Ombudsman de los Impuestos creado en el año 2000, comenzando a funcionar al año siguiente. En efecto, su labor es atender las quejas de los contribuyentes perjudicados por la mala administración en la materia. Sus objetivos prioritarios son reducir el costo de hacer negocios y promover una cultura tributaria favorable en Pakistán. Para aquello, además de

³⁵² Sitio electrónico del *Lokayuykt* del Estado de Madhya Pradesh, La India, disponible en <http://mplokayukt.nic.in/Org-back.htm> (última revisión 3 de junio de 2016).

³⁵³ Sitio electrónico del Instituto Internacional del Ombudsman, *op. cit.*, (última revisión 3 de junio de 2016).

³⁵⁴ Sitio electrónico del Ombudsman Federal de Paquistán, disponible en <http://www.mohtasib.gov.pk/> (última revisión 3 de junio de 2016).

recibir quejas, se reúne periódicamente con las Cámaras de Comercio e Industria, organismos de comercio, asociaciones, consultorías de impuestos y las organizaciones de la sociedad civil.³⁵⁵

1.2.7.3.- Asia Oriental.

En China existe la figura jurídica en Hong Kong. En el año 1989 se establece la Oficina del Ombudsman a través, que proviene de una Ordenanza, Capítulo 397 de Leyes de Hong Kong, como organismo de control de la ciudad independiente de la administración pública. Es muy probable que haya sido influenciado por ideas del Ombudsman británico.³⁵⁶ Se creó para servir a la comunidad para vigilar el sector público de Hong Kong. Su objetivo es mejorar la calidad de la Administración y la cultura de servicio a través de una investigación independiente, objetiva e imparcial sobre quejas recibidas y por los estudios que realiza por iniciativa propia.³⁵⁷

La Oficina del Ombudsman de Hong Kong puede investigar las quejas de las personas agraviadas en casos de mala administración por parte de los departamentos gubernamentales. Además, puede iniciar una investigación directa y de oficio en asuntos de interés público.³⁵⁸

Asimismo, en China, particularmente en Taiwán, existe el denominado *Yuan de Control*, que es una figura jurídica de vigilancia de la Administración Pública con origen en las dinastías chinas del siglo III antes de Cristo, de acuerdo a lo señalado en el sitio electrónico de la institución. En efecto, en lo que dice relación con la actualidad, fue consagrada junto a la promulgación de la Constitución China del año 1947, y consiste en una comisión, que según las normas constitucionales de la época, la elegían por las provincias, municipios,

³⁵⁵ Sitio electrónico del Ombudsman de los Impuestos de Paquistán, disponible en <http://www.fto.gov.pk/> (última revisión 3 de junio de 2016).

³⁵⁶ En esa época Hong Kong aún era una colonia británica.

³⁵⁷ Sitio electrónico de la Oficina del Ombudsman de Hong Kong, disponible en <http://www.ombudsman.hk/en-us/> (última revisión 31 de mayo de 2016).

³⁵⁸ *Ibíd.*

mongoles, tibetanos y chinos de ultramar, en cada sitio para conformar consejos representativos. El primer *Yuan* comenzó a funcionar el 5 de junio del año 1948. Tenía la facultad de establecer dependencias en diferentes regiones. Sin embargo, estas nuevas oficinas fueron suspendidas después de que el gobierno central se trasladó desde el continente a Taiwán.³⁵⁹

La segunda modificación relevante del *Yuan* se da con la modificación de la Constitución de China en el año 1992. En efecto, debía estar compuesto por 29 miembros, que durarían en el cargo por seis años, nombrados y designados por el presidente con la aprobación de la Asamblea Nacional China. De manera que al *Yuan* ya no lo elegían las provincias, municipios, tibetanos y otros. Luego, comenzó a regir en 1993. Evidentemente, que el presidente intervenga de forma relevante en la elección de los miembros del *Yuan* afecta su independencia. Posteriormente, hubo una tercera modificación significativa en el año 2000, se hizo una enmienda a la Constitución, transfiriendo al legislativo la facultad de elegir a los miembros del *Yuan*, quitando las prerrogativas que tenía el presidente en la composición del consejo.³⁶⁰

³⁵⁹ Sitio electrónico del *Yuan* de Control de China (Taiwán), disponible en <http://www.cy.gov.tw/ct.asp?xItem=6036&CtNode=989&mp=21> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁶⁰ *Ibíd.*

Sección III

Desarrollo del Ombudsman a nivel internacional

1.3.1.- Organismos internacionales.

1.3.1.1.- Ombudsman de Naciones Unidas.

La Oficina del Ombudsman de Naciones Unidas es una institución que proporciona ayuda imparcial y oficiosa para la solución informal de conflictos y dificultades relacionadas con el trabajo en las Naciones Unidas. El servicio está a la disposición de todos los funcionarios de las Naciones Unidas, con inclusión de ex funcionarios y jubilados, independientemente del tipo de contrato o del lugar en que se encuentren.³⁶¹ En ese sentido es una institución más o menos gremial, se excluye a otros ciudadanos que puedan verse afectados.

En efecto, la Oficina del Ombudsman de Naciones Unidas se crea el 15 de octubre de 2002. Tuvo como antecedente inmediato la Oficina del Mediador de la Agencia de la ONU para los Refugiados, establecida en el año 1993, como también la creación por los jefes ejecutivos en el año 2002, de la Oficina del Ombudsman que comparten el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos.³⁶²

Posteriormente, en el año 2006, se le agrega al Ombudsman el servicio en el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. También, a finales del 2007, la Asamblea General, en virtud de su resolución 62/228, establece el nuevo sistema de administración de justicia de las Naciones Unidas, reforzando de esta manera la Oficina del Ombudsman mediante la creación de una estructura única, integrada y descentralizada geográficamente por la Secretaría, los fondos y

³⁶¹ Sitio electrónico de la Oficina del Ombudsman de Naciones Unidas, disponible en <http://www.un.org/es/ombudsman/help.shtml> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁶² *Ibíd.*

programas, siendo entonces para prestar servicios oficiales de mediación. Se crean además oficinas regionales para atender al personal fuera de la sede.³⁶³

Entre los años 2009 y 2010 se establecen siete oficinas regionales las que se encuentran en Bangkok, Ginebra, Jartum, Kinshasa, Nairobi, Santiago y Viena. Cada oficina está a cargo de un Ombudsman Regional. Por otro lado, en el año 2009 el Mediador de la Agencia de la ONU para los Refugiados pasa a denominarse Ombudsman. Luego, en diciembre del año 2011, la Oficina del Ombudsman inicia prestaciones a ONU - Mujeres, creada en julio de 2010. Asimismo, en enero del año 2012, la oficina regional en Jartum se traslada a Entebbe, Uganda.³⁶⁴

1.3.1.2.- Ombudsman Europeo.

A propósito de la Unión Europea, se crea el un defensor aprobado por el Parlamento Europeo el 9 de marzo de 1994, modificado por las Decisiones de 14 de marzo de 2002 y de junio de 2008.³⁶⁵ Es una institución independiente e imparcial que tiene por objeto vigilar el funcionamiento de la administración de la Unión Europea, a través de la investigación de reclamaciones, quedando sólo fuera de su competencia el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Pueden reclamar personas naturales o jurídicas, y no es necesario ser el afectado directo. No puede tramitar reclamaciones nacionales, regionales ni locales, sino todas las que digan relación con la Unión Europea.³⁶⁶ Sus resoluciones no son

³⁶³ Sitio electrónico de la Oficina del Ombudsman de Naciones Unidas, Historia, disponible en <http://www.un.org/es/ombudsman/history.shtml> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁶⁴ *Ibíd.*

³⁶⁵ Estatuto. Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, aprobada por el Parlamento el 9 de marzo de 1994 (DO L 113 de 4.5.1994, p. 15) y modificada por las Decisiones de 14 de marzo de 2002 (DO L 92 de 9.4.2002, p. 13) y de 18 de junio de 2008 (DO L 189 de 17.7.2008, p. 25), disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/resources/statute.faces> (última revisión el 18 de abril de 2016).

³⁶⁶ *Ibíd.*

vinculantes, pero no se puede ignorar el efecto político y disuasorio de las mismas.³⁶⁷

El Defensor del Pueblo Europeo es dependiente orgánicamente del Parlamento Europeo, pero independiente funcionalmente. Es orgánicamente dependiente porque dicho órgano de representación es quien lo designa, también se le da cuenta de su gestión, y, asimismo, es el único que puede solicitar la destitución para que luego lo realice el Tribunal de Justicia de la Unión. Es independiente funcionalmente, porque no se le puede hacer solicitudes ni instruir por ningún órgano en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo al régimen de incompatibilidades y prerrogativas, en que le son aplicables ciertos privilegios e inmunidades.³⁶⁸

Una de las primeras de sus tareas fue dar contenido al concepto de “mala administración”. Está fue definida en el sentido que, se produce mala Administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe obligatoriamente atenerse, concepto que luego fue adoptado por el Parlamento Europeo. Asimismo, el Defensor propuso además la redacción de un Código de buena conducta³⁶⁹ para aplicar dicha definición, el que luego introdujo la Comisión Europea en el año 2000,³⁷⁰ en el que se establecen y describen una serie de principios,³⁷¹ que deben seguir los funcionarios de la Unión.

³⁶⁷ García-Hirschfeld M., “Función pública de la Unión Europea: (auto) regulación institucional. Las DGA de las instituciones europeas”, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 2014, pp. 290 – 293.

³⁶⁸ Cendoya Méndez de Vigo J., “El Defensor del Pueblo Europeo”, en Boletín de Información, Año XLIX, número 1739, Ministerio de Justicia e Interior, España, 1995, pp. 1786 – 1787.

³⁶⁹ Código de buena conducta administrativa de relaciones con el público. Relaciones con el público, de 13 de septiembre de 2000, aprobado por la Comisión Europea, entrada en vigencia el 1 de noviembre de 2000, disponible en http://ec.europa.eu/transparency/code/docs/code_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

³⁷⁰ García-Hirschfeld M., *op. cit.*, pp. 290 – 293.

³⁷¹ Entre los principios que prevé el Código de buena conducta administrativa de relaciones con el público están los siguientes: Legalidad; No discriminación e igualdad de trato; Proporcionalidad; Coherencia; Objetividad e imparcialidad; Información sobre procedimientos administrativos; Escuchar a todas las partes directamente interesadas; Deber de motivar las decisiones; Deber de establecer normas de recurso; Coherencia en el comportamiento

De todas formas, ya desde los años setenta que se ha formulado en la Comunidad Europea la posibilidad de incluir un Ombudsman. En efecto, varios diputados del Parlamento Europeo han propuesto diversas preguntas a la Comisión y al Consejo sobre la posibilidad de crear un Defensor del Pueblo, al estilo nórdico o que correspondiera con la versión británica. Luego en 1979 el eurodiputado Sir Derek Walker-Smith presentó un informe al respecto, que versaba sobre el nombramiento de un Defensor del Pueblo Europeo por el Parlamento Europeo, en el que se afirmaba la necesidad de proteger al individuo contra la mala administración y los abusos de la autoridad pública mediante un sistema de control que a la vez sea, rápido, sencillo y eficaz. Luego, sobre la base de dicho informe, el Pleno del Parlamento Europeo encargó a la Comisión de Peticiones la elaboración de otro Informe sobre el procedimiento a seguir para el nombramiento de un Ombudsman Europeo, el que fue aprobado mediante resolución de la Cámara. Posteriormente siguieron otros informes, destacando el denominado Informe Adonnino, que trataba sobre las medidas que debían adoptarse para acercar las Comunidades Europeas a los ciudadanos, y entre ellas estaba la incorporación de un alto comisionado del parlamento.³⁷²

Sin embargo, no se materializa la idea con la excusa reiterada de que había otras opciones. En efecto, ante eventuales infracciones del Derecho Comunitario, los ciudadanos podían dirigirse a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo y a la propia Comisión, por lo que resultaba innecesaria la creación de un Ombudsman europeo.

El momento culmine fue en la década de los noventa, donde se produce un punto de inflexión. En ese entonces, el Presidente de Gobierno español, Felipe González envía una carta al Primer Ministro de Irlanda quien Presidia a la Comunidad, en la que proponía la idea de crear una “Ciudadanía de la Unión”, y con ella el establecimiento de mecanismos de protección, entre los que se

administrativo, disponible en http://ec.europa.eu/transparency/code/docs/code_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

³⁷² Mellado Prado P., *op. cit.*, pp. 193 – 194.

encontraba el Ombudsman Europeo, seguido a ello, se sumó también la Delegación de Dinamarca. Finalmente, aunque sin evitar ciertas discusiones y distintas posiciones, se incorpora a la Unión Europea u Ombudsman, precisamente en el Tratado de Maastricht el 7 de febrero de 1992.³⁷³

Por un lado, el Ombudsman europeo es una institución que ha sido creada en función del nuevo equilibrio de poderes. En efecto, cuando se habla de equilibrio de poderes, viene la idea de una nación, separando al ejecutivo, legislativo y judicial. Sin embargo, este “nuevo” concepto dice relación con la peculiar separación de poderes que ha ido adoptando la construcción de la Unión Europea.³⁷⁴ En ese sentido, el Defensor del Pueblo Europeo es una verdadera garantía. Su reconocimiento jurídico en el Tratado de la Unión Europea es posible encuadrarlo, en el proceso de democratización, por ende al acercamiento a los ciudadanos, de las instancias decisorias de los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico de la Unión, en que se establecen garantías para los ciudadanos en relación con el poder público comunitario.³⁷⁵

A mayor abundamiento, la institución fue creada con el objeto de estrechar la relación entre persona física y los encargados de ejercer el poder político de la Unión. El denominado Tratado de Maastricht³⁷⁶ que crea la oficina del Defensor del Pueblo Europeo es una medida para reducir la distancia existente entre los ciudadanos y las instituciones de la Unión Europea, que en aquel entonces se reconocía como un problema. Es entonces, al fin y al cabo una figura jurídica guiada formar ciudadanía, entendida como aquel conjunto de derechos y obligaciones, incluidos los derechos que podrían conducir de forma dinámica a la construcción de la identidad política.³⁷⁷

³⁷³ Mellado Prado P., *op. cit.*, pp. 194 – 196.

³⁷⁴ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, p. 180.

³⁷⁵ Mellado Prado P., *op. cit.*, pp. 191 – 192.

³⁷⁶ El tratado de Maastricht introdujo la ciudadanía de la Unión Europea. En ese sentido, encontramos el derecho a la libertad de circulación y residencia, el derecho de sufragio en las elecciones al Parlamento Europeo y en las elecciones locales, el derecho de reclamar protección diplomática y consular, el derecho de formular peticiones y el derecho de recurrir al Defensor del Pueblo Europeo.

³⁷⁷ Nikiforos Diamandouros P., *op. cit.*, p. 78.

Por cierto, en el tratado de Maastricht se incluye una serie de normativa, destacando para el caso de estudio la agregación del artículo 8, letra D, inciso segundo, que consagra que, *“Todo ciudadano de la Unión podrá dirigirse al Defensor del Pueblo instituido en virtud de lo dispuesto en el artículo 138 E”*.³⁷⁸ Dicho artículo,³⁷⁹ establece la institución del Defensor del Pueblo Europeo, sus objetivos, funciones, prerrogativas, entre otras cosas. Es sencillamente un Ombudsman de la Unión Europea, con todo lo que implica, es decir, recibe quejas y las resuelve e informa al parlamento anualmente. Es interesante el precepto citado, pues no sólo pueden recurrir al Defensor funcionarios y agentes de la Unión, sino que todos los ciudadanos europeos, incluyendo también a las

³⁷⁸ Tratado de la Unión Europea de 1992, artículo 8, letra D, inciso segundo, disponible en https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

³⁷⁹ Tratado de la Unión Europea de 1992, artículo 138, letra E, *“El Parlamento Europeo nombrará un Defensor del Pueblo, que estará facultado para recibir las reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro relativas a casos de mala administración en la acción de las instituciones u órganos comunitarios, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. En el desempeño de su misión, el Defensor del Pueblo llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas, bien por iniciativa propia, bien sobre la base de las reclamaciones recibidas directamente o a través de un miembro del Parlamento Europeo, salvo que los hechos alegados sean o hayan sido objeto de un procedimiento jurisdiccional. Cuando el Defensor del Pueblo haya comprobado un caso de mala administración, lo pondrá en conocimiento de la institución interesada, que dispondrá de un plazo de tres meses para exponer su posición al Defensor del Pueblo. Este remitirá a continuación un informe al Parlamento Europeo y a la institución interesada. La persona de quien emane la reclamación será informada del resultado de estas investigaciones.*

El Defensor del Pueblo presentará cada año al Parlamento Europeo un informe sobre el resultado de sus investigaciones.

2. El Defensor del Pueblo será nombrado después de cada elección del Parlamento Europeo para toda la legislatura. Su mandato será renovable.

A petición del Parlamento Europeo, el Tribunal de Justicia podrá destituir al Defensor del Pueblo si éste dejare de cumplir las condiciones necesarias para el ejercicio de sus funciones o hubiere cometido una falta grave.

3. El Defensor del Pueblo ejercerá sus funciones con total independencia. En el ejercicio de tales funciones no solicitará ni admitirá instrucciones de ningún organismo. Durante su mandato, el Defensor del Pueblo no podrá desempeñar ninguna otra actividad profesional, sea o no retribuida.

4. El Parlamento Europeo fijará el Estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo, previo dictamen de la Comisión y con la aprobación del Consejo, por mayoría cualificada”.

organizaciones no gubernamentales, empresas y asociaciones. En definitiva cualquier persona que tenga problemas con la Administración de la Unión.³⁸⁰

En cuanto a su normativa de desarrollo se hace vía Estatuto por el Parlamento Europeo, previo dictamen de la Comisión y con la aprobación del Consejo, por mayoría cualificada. Destaca el estatuto personal (elección, cese, independencia y prerrogativas); acceso al defensor, (admisibilidad de las reclamaciones); ámbito de sus competencias; facultades de investigación; resoluciones de casos; y sus informes anuales, entre otras.³⁸¹

El Defensor del Pueblo Europeo ya con más de 15 años de historia, ha realizado numerosas actuaciones para garantizar una administración de la unión europea, abierta y responsable, con cultura de servicio orientada al ciudadano. En el año 2009, afirmó al respecto que, *“El Defensor del Pueblo trata de lograr una solución aceptable de las reclamaciones presentadas contra las instituciones de la Unión Europea, fomenta la transparencia y promueve una cultura administrativa de servicio. Su objetivo es generar confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea y promover los más elevados niveles de comportamiento en las instituciones de la Unión”*.³⁸²

En concreto, en su labor destacan sus propuestas que, en algunos casos se han materializado en derechos integrados a Tratados Internacionales. Un caso así es la consagración expresa del derecho a una buena administración, que se incluyó en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, lo que sugirió el primer Ombudsman europeo, Jacob Söderman. El objetivo fue que los ciudadanos tuvieran el derecho a una tramitación correcta, justa y diligente de sus asuntos por una administración pública abierta, responsable y dotada de sentido y servicio público.³⁸³

³⁸⁰ García-Hirschfeld M., *op. cit.*, pp. 290 – 291.

³⁸¹ Se pueden revisar con más detalle en Mellado Prado P., *op. cit.*, pp. 199 – 227, y a mayor abundamiento en Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 145 – 290.

³⁸² Nikiforos Diamandouros P., *op. cit.*, p. 90.

³⁸³ Nikiforos Diamandouros P., *op. cit.*, p. 83.

En efecto, de acuerdo al artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, consagra el derecho a una buena administración en los siguientes términos:³⁸⁴

“Artículo 41. Derecho a una buena administración.

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular:

a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;

b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;

c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.

3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua”.

Finalmente señalar un aspecto relevante en relación del Defensor del Pueblo Europeo con las instituciones afines, vale decir, si hay o no una jerarquización entre el Ombudsman supranacional con los nacionales. El artículo

³⁸⁴ Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 18 diciembre de 2000, disponible en http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

5 del Estatuto del alto comisionado europeo,³⁸⁵ consagra la relación de éste con sus similares de los Estados miembros. En tal sentido, el legislador comunitario realizó su redacción atendiendo a una relación basada en los principios de respecto en los ámbitos de competencias de cada institución. Es en realidad una relación de cooperación mutua. Además, como el Ombudsman europeo se dedica al control de la mala administración de las instituciones y órganos comunitarios, difícilmente haya invasión de competencias. En consecuencia, no hay una jerarquización entre el Defensor del Pueblo Europeo respecto de los defensores de los Estados miembros de la Unión.³⁸⁶

1.3.1.3.- Peticiones al Parlamento Europeo.

Además, en el viejo continente existe el derecho de petición ante el Parlamento Europeo, en virtud del artículo 227 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, derecho que se considera como fundamental. Así, desde la entrada en vigencia de dicho tratado, en junio del año 1985, cualquier ciudadano de la Unión Europea o residente en cualquiera de sus Estados miembros puede presentar una petición al Parlamento Europeo, ya sea individual o colectivamente, respecto de asuntos del ámbito de actividad de la Unión Europea, siempre y cuando le afecte de forma directa. Las empresas,

³⁸⁵ Estatuto. Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, artículo 5, “1. *Con vistas a reforzar la eficacia de sus investigaciones y proteger mejor los derechos y los intereses de las personas que le presenten reclamaciones, el Defensor del Pueblo podrá cooperar con las autoridades análogas existentes en algunos Estados miembros, respetando las legislaciones nacionales aplicables. El Defensor del Pueblo no podrá tener acceso por esta vía a documentos a los que no tendría acceso en aplicación del artículo 3.*

2. *Dentro del ámbito de sus competencias establecidas en el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y en el artículo 107 D del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea de la Energía Atómica, y evitando cualquier duplicación de las actividades de otras instituciones u órganos, el Defensor del Pueblo podrá, en las mismas condiciones, cooperar con instituciones y órganos de los Estados miembros encargados del fomento y la protección de los derechos fundamentales”.*

³⁸⁶ Cendoya Méndez de Vigo J., *op. cit.*, pp. 1793.

organizaciones o asociaciones con sede social en la Unión Europea también pueden ejercer este derecho de petición, garantizado por el Tratado.³⁸⁷

Luego, en 1992, y tal como para el Defensor del Pueblo Europeo, el tratado de Maastricht incluye una serie de normativa, destacando la agregación del artículo 8, letra D, inciso primero, que consagra el derecho de petición, en los siguientes términos, *“Todo ciudadano de la Unión tendrá el derecho de petición ante el Parlamento Europeo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 D”*.³⁸⁸ En efecto, la petición puede consistir en una queja o en una solicitud y puede estar relacionada con asuntos de interés público o privado. Respecto del contenido de una petición, ésta puede contener una solicitud particular, una queja u observación relativa a la aplicación del Derecho comunitario, o un llamamiento dirigido al Parlamento Europeo para que tome posición ante un asunto concreto.³⁸⁹

Todo lo anterior, significa una ampliación al derecho de petición. Además se suma la coexistencia que hay en lo relativo al sistema de reclamaciones que se puede hacer frente al Defensor del Pueblo Europeo. En todo caso, hay una importante diferencia. En estricto rigor, en las peticiones el Parlamento Europeo puede recibir casos propios de los ámbitos de actuación de la Comunidad que afecten directamente al peticionario. Mientras que en las quejas, deben tener relación con la mala administración de las instituciones u órganos comunitarios,

³⁸⁷ Sitio electrónico del Parlamento Europeo, disponible en <http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/20150201PVL00037/Peticiones> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁸⁸ Artículo 138 D, Tratado de la Unión Europea de 1992, *“Cualquier ciudadano de la Unión, así como cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro, tendrá derecho a presentar, al Parlamento Europeo, individualmente o asociado con otros ciudadanos o personas, una petición sobre un asunto propio de los ámbitos de actuación de la Comunidad que le afecte directamente”*.

³⁸⁹ Sitio electrónico del Parlamento Europeo, disponible en <http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/20150201PVL00037/Peticiones> (última revisión 06 de junio de 2016).

excluyendo al Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.³⁹⁰

1.3.2.- Institutos o asociaciones internacionales.

Una de los avances más significativos que ha habido a nivel mundial de los Ombudsman son las redes y plataformas que han sido creadas en general, con el objeto de facilitar la coordinación en variados niveles, ya sea internacional, regional o local. Hay entonces algunas con más o menor alcance territorial, con más zonas de influencias, pero la mayoría de las regiones o continentes tienen este tipo de entidades.³⁹¹ En adelante se revisan las principales instituciones de Ombudsman a nivel internacional.

1.3.2.1.- Instituto Internacional del Ombudsman.

El Instituto Internacional del Ombudsman fue establecido en el año 1978, colaboran más de 170 instituciones de Ombudsman independientes de más de 90 países de todo el mundo. Está organizado en seis capítulos regionales (África, Asia, Oceanía y el Pacífico, Europa, el Caribe y América Latina y América del Norte). En su esfuerzo por centrarse en el buen gobierno y el desarrollo de capacidades, apoya a sus miembros desde tres aspectos, formación, investigación y subvenciones para proyectos regionales.³⁹²

Es sin duda uno de los órganos internacionales más importantes sobre la materia de estudio. Tal como señalan en su Plan estratégico presentado en Bangkok, *“El IIO busca aumentar su presencia, desarrollar su influencia,*

³⁹⁰ Chueca Sancho A. “El Derecho de petición de los ciudadanos de la Unión Europea al Parlamento Europeo (Art. 8D del TCE)”, Ministerio de Justicia e Interior, “La Constitución española en el ordenamiento comunitario europeo”, Volumen II, XVI Jornadas de estudio, España, 1995, p. 1571 – 1573.

³⁹¹ Iráizos M., *op. cit.*, p. 33.

³⁹² Sitio electrónico del Instituto Internacional del Ombudsman, *op. cit.*, (última revisión de 06 de junio de 2016).

*fortalecer su autoridad y ser el máximo órgano en los asuntos relacionados con el ombudsman en todo el mundo, y se esfuerza por ser reconocido dentro de la comunidad internacional como la voz de las instituciones de ombudsman”.*³⁹³

1.3.2.2.- Federación Iberoamericana del Ombudsman.

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) fue creada en virtud de sus Estatutos aprobados en agosto de 1995 en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. Actualmente, reúne a más de 75 defensores del pueblo, procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de Derechos Humanos de 20 países iberoamericanos, a saber, Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Su objetivo principal es generar un foro de cooperación, el intercambio de experiencias, la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman.³⁹⁴

La FIO se rige por sus Estatutos, vigentes desde el año 1995, los que han sido reformados en septiembre del año 1999 en Tegucigalpa, Honduras, en noviembre del año 2000 en México DF y en junio del año 2006 en Nuevo Vallarta, México, y por las Resoluciones adoptadas por la Asamblea General y el Comité Directivo, según sus respectivos ámbitos de decisión. La autoridad principal de es su Asamblea General, integrada por todos sus miembros titulares, es decir, tanto Ombudsman Nacionales como regionales.³⁹⁵

Para que se materialicen los objetivos de la FIO, se firmó en abril de 2002, un Convenio de Cooperación con la Universidad de Alcalá, (España) que ha generado ofertas formativas virtuales, permanentes y progresiva ampliación de

³⁹³ Instituto Internacional del Ombudsman, “Plan Estratégico 2016 – 2020”, disponible en <http://www.theioi.org/downloads/40g31/IOI%20Strategic%20Plan%202016-2020%20%28ES%29.pdf> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

³⁹⁴ Sitio electrónico de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, disponible en <http://www.portalfio.org/fio/acerca-de-la-fio/> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁹⁵ *Ibíd.*

sus contenidos, para los funcionarios de las instituciones miembros de la FIO y en la elaboración conjunta de Informes sobre Derechos Humanos que emite anualmente, bajo la dirección académica de un profesor de la Universidad de Alcalá, desde 2003.³⁹⁶

1.3.2.3.- La United States Ombudsman Association.

La *United States Ombudsman Association* tiene por objeto ayudar a los Ombudsman para mejorar su funcionamiento en Estados Unidos. Además, se dedica a promover y alentar el establecimiento de oficinas de ombudsman a nivel internacional, nacional, estatal y local. Fue fundada en 1977, siendo la asociación más antigua de Norteamérica. Entre sus miembros hay Ombudsman de gobiernos locales, estatales y federales. De acuerdo a sus estatutos, opera exclusivamente con fines educativos, científicos y caritativos. En la actualidad posee más de 30 miembros,³⁹⁷ destacando, sólo por nombrar a algunos, el *Office of the Family & Children's Ombuds* de Washington³⁹⁸ y la *Office of the Ombudsman* de Portland.³⁹⁹

1.3.2.4.- Australian and New Zealand Ombudsman Association.

La *Australian and New Zealand Ombudsman Association* es una organización que tiene por objeto, dar directrices para un mejor funcionamiento a los Ombudsman que la componen. Creada en 1981 en Victoria, a la fecha tiene más de 20 miembros, siendo estos de naturaleza estatal o privada,

³⁹⁶ Sitio electrónico de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, disponible en <http://www.portalfio.org/fio/acerca-de-la-fio/> (última revisión 06 de junio de 2016).

³⁹⁷ Sitio electrónico del *United States Ombudsman Association*, disponible en <http://www.usombudsman.org/>, (última revisión 27 de septiembre de 2017).

³⁹⁸ Sitio electrónico de la *Office of the Family & Children's Ombuds* de Washington, disponible en <http://www.governor.wa.gov/ofco> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

³⁹⁹ Sitio electrónico de la *Office of the Ombudsman* de Portland, disponible en <https://www.portlandoregon.gov/ombudsman/26647?> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

destacando,⁴⁰⁰ por ejemplo, el Ombudsman de Tasmania⁴⁰¹ y el Ombudsman de los Servicios Financieros de Australia,⁴⁰² respectivamente.

1.3.2.5.- Asociación Caribeña del Ombudsman.

En el Caribe existe la Asociación Caribeña de Ombudsman, conformada por Antigua y Barbuda, Barbados, Belice, Bermuda, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Curazao, Granada y Haití, Jamaica, Isla de San Martín, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, Trinidad y Tobago e Islas Turcas y Caicos. El objetivo principal de la Asociación es el intercambio de ideas innovadoras, buenas prácticas y estándares profesionales apropiados de la actividad del Ombudsman.⁴⁰³

En efecto, en una reunión del año 1998 en Antigua y Barbuda, representantes de diversos países e instituciones caribeñas acordaron el establecimiento de la Asociación de Ombudsman del Caribe. Luego, en reunión de 2000 en Santa Lucía se adoptó una Constitución provisional. Sin embargo, la Constitución final fue ratificada en la reunión de 2002 en Trinidad y Tobago. Fue fundamental la promoción para el desarrollo de la institución la labor del Dr. Víctor Ayeni, entonces Director de Gobernabilidad y Desarrollo Institucional de la Secretaría del Commonwealth. Dicha Secretaría prometió inclusive apoyo técnico y financiero durante diez años.⁴⁰⁴

⁴⁰⁰ Sitio electrónico de la *Australian and New Zealand Ombudsman Association*, disponible en <http://www.anzoa.com.au/about-anzoa.html#other-associations> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

⁴⁰¹ Sitio electrónico del Ombudsman de Tasmania, <http://www.ombudsman.tas.gov.au/home> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

⁴⁰² Sitio electrónico del Ombudsman de los Servicios Financieros de Australia, disponible en <http://www.fos.org.au/> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

⁴⁰³ Sitio electrónico de la Asociación Caribeña del Ombudsman, *op. cit.*

⁴⁰⁴ *Ibíd.*

1.3.2.6.- African Ombudsman & Mediators Association.

Desde el año 1990 que los Ombudsman africanos se han reunido en conferencias celebradas en todo su continente. En el año 1995 la Conferencia Regional de Khartoum de Ombudsman africanos se resolvió la creación del *African Ombudsman Centre*. Se convocaba a cualquiera de los entonces veintitrés países africanos con una oficina del Ombudsman como a cualquier otra que se acabará de reconocer. La institución se encuentra en Tanzania⁴⁰⁵ siendo un fideicomiso en dicho país, en asociación con la Universidad de *Dar Es Salaam* y gestionado por un Consejo de Administración. La primera comisión de la figura fue elegida en 1997 y celebró reunión de inicio en *Dar Es Salaam* en 1998.⁴⁰⁶

En el año 2001 hubo una Conferencia en Seychelles que encargaba al Secretario Ejecutivo del *African Ombudsman Centre* la creación de una *African Ombudsman Association*, quedando la primera como recurso base y centro de archivo. Luego se reunieron en Windhoek, Namibia del 13 al 15 noviembre de 2002 para llevar a cabo la decisión de crear la *African Ombudsman Association*, en que se añadió en su denominación a los *Mediateur*, de ahí que es la *African Ombudsman & Mediateur Association*.⁴⁰⁷

1.3.2.7.- Asociación de Ombudsman del Mediterráneo.

Destaca la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, la que fue establecida en diciembre de 2008 en Marsella, con ocasión del segundo encuentro de la Red Mediterránea de los Mediadores y Ombudsmans, por iniciativa de Señores, Moulay M'hamed Iraki Wali Al Madhalim, Enrique Múgica Herzog Defensor del Pueblo Español y Jean Paul Delevoye, *Mediateur* de Francia. Evidentemente son miembros los países del Mediterráneo. Los principales intereses de la Asociación son promover y defender la democracia,

⁴⁰⁵ Tanzania fue el primer país en integrar al Ombudsman en su ordenamiento jurídico, precisamente en el año 1968.

⁴⁰⁶ Sitio electrónico de la *African Ombudsman & Mediateur Association*, *op. cit.*

⁴⁰⁷ *Ibíd.*

el Estado de derecho y la paz social en el espacio mediterráneo así como hacer respetar los textos nacionales e internacionales relativos a los derechos humanos, particularmente la declaración universal de los derechos humanos y la Declaración de Rabat. Asimismo, fomentar el conocimiento del rol del *Mediateur* y del Ombudsman en el Mediterráneo, intercambiar experiencias entre sus integrantes, como también relacionarse con instituciones, organizaciones y personas físicas o morales cuyos objetivos sean similares con los de la Asociación.⁴⁰⁸

A las instituciones que consagran la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, como los une particularmente el Mediterráneo está compuesta por *Ombudsman* y Mediadores de tres continentes, siendo un total de veinticinco países miembros. De África seis: Argelia, Egipto, Libia, Marruecos, Mauritania y Túnez; De Asia cinco: Israel, Líbano, Palestina, Siria y Turquía; De Europa catorce: Albania, Andorra, Bosnia-Herzegovina, Chipre, Croacia, España, Eslovenia, Francia, Grecia, Italia, Malta, Mónaco, Montenegro y Portugal.⁴⁰⁹

1.3.2.8.- Asociación de Ombudsman de la Organización de Cooperación Islámica.

La Asociación de *Ombudsman* de la Organización de Cooperación Islámica se crea en el año 2014. En abril de 2014 en Islamabad (Pakistán) hubo una conferencia de la Organización de Cooperación Islámica, participando veintitrés Estados miembros. El tema central fue “*el fortalecimiento de la institución del Ombudsman en los Estados miembros de la OCI mediante el intercambio de conocimientos, la experiencia e ideas*”. Y, en la sesión de clausura de la Conferencia se decidió establecer a la Asociación de Ombudsman de la Organización de Cooperación Islámica, con su secretaría en Islamabad.

⁴⁰⁸ Sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, disponible en http://www.ombudsman-med.org/esp/index.php?id=1&id_sp=1 (última revisión 07 de junio de 2016).

⁴⁰⁹ *Ibíd.*

Dicha decisión se conoce como la Declaración de Islamabad. Sin embargo, como es una institución de reciente data, se está trabajando en su normativa y reglamentación.⁴¹⁰

Los objetivos principales de la Asociación es desarrollar la capacidad del personal de los Ombudsman en todos los Estados miembros ideando programas de formación adaptados a sus necesidades e intercambio información relacionada con la actividad y rol de la institución. Asimismo, para promover al *Ombudsman* donde aún no existe la figura. En cuanto a su estructura básica, de acuerdo a la Declaración de Islamabad, hay una Asamblea General formada por todos los miembros de la Asociación como asimismo, un Comité de Dirección, constituido por miembros de la Asociación de Guinea, Indonesia, Irán, Jordania, Marruecos, Níger, Sudán, Pakistán y Turquía. El Ombudsman de Pakistán presidirá el Comité de Dirección y tomará las medidas necesarias para su funcionamiento.⁴¹¹

1.3.2.9.- Pacific Ombudsman Alliance.

Una serie de países del océano pacífico han configurado la *Pacific Ombudsman Alliance*, como una red de apoyo mutuo de los Ombudsman e instituciones asociadas. La Alianza está constituida de conformidad con su Carta, acordada por los miembros fundadores en octubre de 2008. En efecto, hay diecisiete miembros que la componen Ombudsman como instituciones asociadas. La Alianza está dirigida por una Junta, de siete miembros, que se reúne dos veces al año, y su Secretaría opera en la Oficina del Ombudsman del *Commonwealth* en Canberra, Australia. En cuanto a sus principales objetivos está fortalecer la cooperación entre sus miembros, formación sobre el Ombudsman, apoyar el desarrollo de legislación y programas que reconocen el derecho de los ciudadanos a los servicios públicos transparentes y responsables

⁴¹⁰ Sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman de la Organización de Cooperación Islámica, disponible en <http://www.oicoa.org/aboutus.aspx> (última revisión 07 de junio de 2016).

⁴¹¹ *Ibíd.*

a través de mecanismos de denuncia y supervisión eficaces, fomentar y promover la labor del Ombudsman.⁴¹²

1.3.2.10.- Asian Ombudsman Association.

En Asia se establece en el año 1996 la *Asian Ombudsman Association*, como una entidad no gubernamental, apolítica independiente compuesta por los Ombudsman de dicho continente. La idea de su formación data del año 1995, durante la reunión del Consejo de Administración de Instituto Internacional del Ombudsman, donde se hizo hincapié en que Asia debería organizar un organismo regional para la promoción de los principios y prácticas del *Ombudsman*. En efecto, Pakistán con el apoyo de China tomó la iniciativa de crear la *Asian Ombudsman Association*. Actualmente está integrada por treinta y cuatro miembros de diecisiete países y se rige por una junta de nueve miembros. Sus principales objetivos promover y fomentar al Ombudsman en Asia, estimular y apoyar la investigación y el estudio sobre la institución, facilitar el intercambio de información y experiencias entre los defensores de Asia.⁴¹³

1.3.2.11.- Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

Los países que comparten la lengua francesa crearon la *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* en el año 1998, la que tiene actualmente cincuenta y un miembros distribuidos en Europa, África, América y Oceanía. En efecto, la idea de crear una asociación de Ombudsman y Mediadores de habla francesa se puso en marcha en octubre de 1996, en la Sexta Conferencia Internacional del Instituto Internacional del Ombudsman en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, por el Ombudsman de Quebec, Daniel

⁴¹² Sitio electrónico del *Pacific Ombudsman Alliance*, disponible en <http://www.pacificombudsman.org/about> (última revisión 07 de junio de 2016).

⁴¹³ Sitio electrónico de la *Asian Ombudsman Association*, disponible en <http://asianombudsman.com/> (última revisión 07 de junio de 2016).

Jacoby y el Mediador de la República francesa, Jacques Pelletier. La intención era permitir una mayor coordinación entre los países de habla francesa en cuestiones de derechos humanos en la actividad de los Ombudsman y Mediadores.⁴¹⁴

En conjunto a ello, es menester señalar que la Agencia de la Francofonía prestó apoyo financiero en el primer Congreso de Ombudsman y Mediadores franco fónicos celebrado en Quebec en junio de 1997. En dicha reunión, se estableció un Comité de seguimiento, y, el Ombudsman de Quebec quedó encargado de la redacción del proyecto de estatutos para la creación de la *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, reglamentación que fue adoptada oficialmente por los miembros fundadores en mayo de 1998 en Nouakchott, Mauritania.⁴¹⁵

Los objetivos principales de la Asociación son promover el conocimiento de la función del Ombudsman y del *Médiateur*, fortalecer estas instituciones a través de la organización de programas de intercambio de información y experiencias, así como también seminarios de formación. De acuerdo a las modificaciones de sus estatutos en 2003, se agrega el cumplimiento de la Declaración Bamako.⁴¹⁶

1.3.2.12.- Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans.

En marzo del año 2004 se crea la Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans originado en un seminario de Oficinas de Ombudsman celebrado en Alejandría, organizado por la Agencia Sueca de Cooperación y Desarrollo Internacional, el Instituto Sueco de Alejandría y el Consejo Nacional

⁴¹⁴ Sitio electrónico de la *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, disponible en http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/l-aomf/historique/presentation_fr_000095.html (última revisión 07 de junio de 2016).

⁴¹⁵ *Ibíd.*

⁴¹⁶ Sitio electrónico de la *Organisation Internationale de la francophonie*, disponible en http://democratie.francophonie.org/rubrique.php3?id_rubrique=506 (última revisión 07 de junio de 2016).

de la Mujer de Egipto. Dicha red constituye un mecanismo de intercambio de información y de conocimiento, con vistas a mejorar los derechos humanos en la región árabe. El objetivo principal de la red es la creación de Ombudsman en los países desprovistos y también, la creación de un Instituto Árabe del Ombudsman, aunque a largo plazo.⁴¹⁷

1.4.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 1.

Para el desarrollo de este punto, es menester recordar el objetivo número 1 de la presente tesis doctoral, *“Sintetizar los antecedentes históricos del Ombudsman, en particular: 1.1.- Origen de la institución. 1.2.- Expansión a nivel de Estados. 1.3.- Desarrollo a nivel internacional”*. Se exponen las conclusiones preliminares en el orden precedente como sigue:

En cuanto al origen de la institución, es posible afirmar que, a medida que van desarrollándose las civilizaciones, ha existido la idea de supervisar la actividad de la administración, entre otros en Grecia, en Atenas a los *Euthynoi*, en Esparta a los *Efloren*, en la dinastía China Han al *Yan*, en el Imperio Persa, *O Olho de Rei*, en Roma al Tribuno de la Plebe, en la España Bizantina al *Defensor Civitatis*, en la España musulmana, *Sahíb al-mazalim*, en Aragón al Justicia Mayor, en Venecia al Consejo de los diez, en el Imperio Inca *Tucuyricuj*, en Reino Unido el Sheriff. Sin embargo, no por ello son antecedentes directos del Ombudsman. Algunas instituciones tratadas son elegidas directamente por el soberano por lo que más que defensores ciudadanos ante la Administración, son otros administradores más de quien los eligió. Otras tienen más atribuciones como lo son las jurisdiccionales. También otras fueron creadas en contextos históricos muy distintos a los actuales en que hay notorias diferencias en la

⁴¹⁷ Sitio electrónico de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, <http://www.ombudsman-med.org/esp/instpart.php?id=27> (última revisión 07 de junio de 2016). En todo caso, revisando el sitio electrónico mismo de La Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans, <http://arabombudsman.net> éste no se encuentra operativo (última revisión 07 de junio de 2016).

conformación de la sociedad, particularmente en la forma actual de Estado y por tanto de la estructuración de la administración pública.

No obstante aquello, la doctrina dominante se refiere a dichas instituciones como antecedentes históricos del Ombudsman, atendiendo a sus semejanzas, con lo que se concuerda, pero advirtiendo las diferencias. No se coincide con aquellos que consideran al Ombudsman como una institución de exclusividad que no sea el origen sueco, como el caso del tribuno de la plebe o el Justicia Mayor de Aragón. Asimismo, no se conviene con aquellos que piensan al monarca, rey u semejante como antecedente. A pesar de aquello, no es inoficioso hacer un análisis como el que hace la doctrina, pues realizando aquella labor, se logra entender la creación y funciones esenciales, sobretodo atender a la necesidad de las civilizaciones en supervisar la actividad de la administración pública, ya sea por sus gobernantes o por órganos distintos a ellos.

Entonces, los antecedentes históricos directos del Ombudsman son los acaecidos en Suecia principalmente en los fines del siglo XVII, siglo XVIII y principio de siglo XIX, cristalizándose en la incorporación del Ombudsman en la Constitución sueca en 1809. Es así que el antecedente directo ocurre cuando el Rey de Suecia Carlos XII crea la Oficina del Canciller de Justicia o Procurador Supremo (*Högste Ombudsmannen*), ideado por una institución similar en Turquía. Dicha institución cambió de nombre a *Justitiekander*, que luego se le agregaría la función de informar al Parlamento (*Riksgad*), y, en 1776 recibir quejas de los particulares siendo elegido sólo por el Parlamento, coincidiendo en el periodo denominado como edad de la libertad. Luego, se mantiene la institución del *Justitiekander*, pero para equilibrar los poderes del Estado, simultáneamente, se crea otra institución llamada Ombudsman, que basado en el *Justitiekander*. Por ello, de un funcionario de Gobierno se convierte en un alto comisionado del Parlamento, para controlar la Administración del Estado en favor de los derechos de los ciudadanos.

En cuanto a la expansión de la institución a nivel de Estados, lo cierto es que es el modelo sueco de Ombudsman el que comienza a transmitirse en el

globo, ya sea como la institución original o con ajustes de acuerdo a la realidad de cada país. Luego de Suecia, sigue Finlandia en 1919, Noruega en 1952 y Dinamarca en 1954, contemplándose entonces en los principales países nórdicos. Relevante es para la expansión la propaganda hecha por el mundo académico, abogados e incluso aquellos que habían u ocupaban el cargo, como el danés *Stephan Hurwitz* que fue escuchado inclusive en Nueva Zelanda, que siendo el primer país del sistema de *Common Law* en tener Ombudsman, de manera que la figura jurídica en estudio se fue expandiendo por el mundo.

En general, los países que han integrado al Ombudsman en sus ordenamientos jurídicos lo han hecho con el objetivo de complementar las garantías que tienen los ciudadanos respecto de la Administración. No obstante, cada país con su realidad ha seguido su propio modelo, como el caso del *Mediateur* que es el Ombudsman a la francés, o inclusive si es nacional o regional, como el caso del *Difensore Cívico*, formando en Italia una red provincial de Ombudsman, o el *Petitionsausschus*, Comisión de Peticiones, que es la versión alemana de la institución. Asimismo, se han creado los llamados Ombudsman sectoriales, en distintas materias como en consumo, bélica, libertad de prensa, entre otras. Sin embargo, hay países que han seguido la idea original como el caso del Proveedor de Justicia en Portugal y el Defensor del Pueblo en España. Son estos los modelos de Ombudsman que luego son incorporados casi en la totalidad de los países europeos, exceptuando sólo a Bielorrusia, San Marino, El Vaticano. A tanto ha llegado la expansión de la institución que algunos han denominado a un dicho periodo como “*ombudsmania*”. Así, tanto ha prosperado que existe también un Defensor del Pueblo Europeo que supervisa el funcionamiento de la administración de la Unión Europea.

En Latinoamérica Defensor del Pueblo español es muy relevante, sobre todo para los países sudamericanos que se han basado en dicha institución, que a su vez se basó en el modelo original de Ombudsman. Lo hicieron para mejorar sus sistemas de garantías ante la administración pública, exceptuando a Chile que aún no lo contempla. Y, para los Estados de Centroamérica se añade el

especial vínculo con la defensa de derechos humanos, debido a la inestabilidad política de los países en que se incorporan, la falta de control efectivo sobre los poderes públicos y por ser naciones en vías de desarrollo. Ejemplo de ello son Costa Rica con la Procuraduría de Derechos Humanos, o el Procurador de los Derechos Humanos en Guatemala, por nombrar algunos. Sin embargo, hay algunos, como Núñez Rivero, que ponen en jaque la autonomía e independencia de los Ombudsman en estos países centroamericanos como también a la verdadera capacidad de influencia.

El Ombudsman también ha llegado al Caribe, estando en casi todos los países del sector, exceptuando a Cuba. En general siguen el modelo nórdico, como son Antigua y Barbuda, Barbados, Belice, Bermuda, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Curazao, Granada y Haití, Jamaica, Isla de San Martín, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, Trinidad y Tobago e Islas Turcas y Caicos, entre otros. No obstante a lo anterior, en Cuba hay grupos de la sociedad civil que han solicitado la creación de un Ombudsman.

En Norteamérica también se ha expandido el Ombudsman aunque de forma variada, pues encontramos a la institución a nivel estatal, regional, local y también como sectoriales. Destacan además la serie de defensorías en las Universidades. En efecto, sólo por nombrar algunos, Canadá tiene una serie Ombudsman, como el de Montreal, con personalidad jurídica de derecho público, y sectoriales, siendo privados, como el de Universidades. Lo mismo ocurre en Estados Unidos de Norteamérica, aunque no hay un Ombudsman a nivel general o estatal, sino que cada Estado opta o no por la institución, como en Arizona, Office of the Ombudsman, en Washington la *State Office of the Family and Children's Ombuds*, entre otras. En México se sigue la institución española pero con énfasis en los derechos humanos, de ahí la creación de Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Algunos antecedentes relevantes que sirven de base a y se entiende la institución es, Ley de Procuraduría de Pobres del año 1847 que promovió Ponciano Arriaga en el Estado de San Luis Potosí.

En Oceanía, también se transmitió la institución. Destaca el *Commonwealth Ombudsman*, los distintos Ombudsman sectoriales en Australia, especialmente los de servicios básicos, como *Telecommunications Industry Ombudsman*. Papua Nueva Guinea sigue el modelo de comisión de peticiones. Y, quizás lo más importante desde el punto de vista histórico, es que Nueva Zelanda, fue el primer caso de un país del *Common Law* en consagrar al Ombudsman en su ordenamiento jurídico, lo que dio el paso de los demás.

También la institución en estudio ha llegado a África, existiendo prácticamente en todos los países, treinta y seis para ser más precisos, siendo el primero de ellos Tanzania en 1968. Se basan en el modelo de Ombudsman inglés, es decir, por comisión de peticiones, o en el *Mediateur* francés o en el Proveedor de justicia portugués, por la cercanía que hubo por las colonias europeas en el continente. Ejemplos de ellos, entre otros, en Argelia, el Comité Consultativo Nacional para la promoción y la protección de los derechos humanos, el *Mediateur* de la República de Benín o el *Mediateur* de la República del Congo y el Proveedor de Justicia de Angola. Destaca en todo caso el *Mediateur* del Reino de Marruecos de 2011, que sucede a la figura del *Diwan al Madhalim* (1999 – 2000) guiado a instituciones del Islam.

El Ombudsman se ha expandido a Asia. Destaca el Ombudsman de Israel de 1971, pues es a la vez Contralor de Estado, único en su clase. También llama la atención el caso de Palestina puesto que tiene Ombudsman, aunque no sea expresamente reconocida como un Estado. Y, en India hay algunos Estados que contienen la institución, como en Madhya Pradesh. Asimismo, casos de sectoriales, como el Ombudsman de los Impuestos en Paquistán. También ha llegado a China, precisamente a Hong Kong, donde se establece la Oficina del Ombudsman por influencia británica. Similar caso es Taiwán existe el denominado *Yuan* de Control, no obstante, ellos consideran que su origen es en realidad de las dinastías chinas del siglo III antes de Cristo. Sin embargo, con la modificación realizada el año 2000, que deja al parlamento como órgano que lo

elige, no queda dudas que el actual *Yuan* de Control ha sido influenciado por el Ombudsman nórdico.

En cuanto al desarrollo a nivel internacional de la institución en estudio, destacan determinados organismos. Entre estos casos está el Ombudsman de Naciones Unidas, que está a disposición de sus funcionarios, como también sus ex trabajadores y jubilados, por lo que es una institución gremial desde el punto de vista de los sujetos activos legitimados. Sin embargo, más cercano a la idea original nórdica es el Ombudsman Europeo, en que pueden reclamar personas naturales o jurídicas por el mal funcionamiento de la administración de la Unión Europea. Además, esta institución está íntimamente ligada a la creación y desarrollo de la ciudadanía europea, de acuerdo al tratado de Maastricht, del artículo 8. Y, también puede considerarse a las peticiones al parlamento europeo, en virtud del el artículo 227 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, cualquier ciudadano de la Unión Europea o residente en cualquiera de sus Estados miembros puede presentar una petición al Parlamento Europeo, ya sea individual o colectivamente, respecto de asuntos del ámbito de actividad de la Unión Europea.

Además, a nivel internacional encontramos una serie de asociaciones de Ombudsman. Son, por así decirlo, instituciones privadas, tipo ONG que tienen por objeto difundir la institución, aportar con educación, y generar un espacio de reflexión, investigación y de dar a conocer buenas prácticas. Son verdaderas redes y plataformas de ayuda y coordinación entre distintos Ombudsman. Destacan, por ejemplo el Instituto Internacional del Ombudsman con más de 170 instituciones y con participación de más de noventa países de todos los continentes; la Federación Iberoamericana del Ombudsman, con setenta y cinco defensores del pueblo y veinte países iberoamericanos como miembros; y, también la *United States Ombudsman Association*, la *Australian and New Zealand Ombudsman Association*, la Asociación Caribeña del Ombudsman, la *African Ombudsman & Mediators Association*, la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, la Asociación de Ombudsman de la Organización de Cooperación



Islámica, la *Pacific Ombudsman Alliance*, la *Asian Ombudsman Association*, la *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, la Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans, entre otras.

CAPITULO SEGUNDO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva orgánica para la creación, modificación o desarrollo de una institución.

2.1.- Tipos de Ombudsman.

2.1.1.- Alto Comisionado de las Cortes.

Independiente de su denominación el que nos puede llevar a algunos casos a confusión,⁴¹⁸ éste primer modelo de Ombudsman se conforma como un alto representante de las Cortes. Tiene una naturaleza de institución de persuasión, tiene la sencillez de ser un órgano unipersonal, que opera conforme a un procedimiento sin coste para el particular, rápido y flexible y cuya principal misión consiste en investigar, de oficio o a petición de parte, las eventuales irregularidades de la Administración. Su objeto es defender los derechos individuales y colectivos en sede administrativa, jurisdiccional o constitucional, según sea el caso y el momento del mismo.⁴¹⁹ En ese sentido, es una garantía para los ciudadanos, para el ejercicio pleno de los derechos y libertades.⁴²⁰

De acuerdo a Gil Robles, ex Defensor del Pueblo en España, considera que las tres principales funciones de la institución, como alto comisionado y controlador de la Administración son: primero, realiza un control de legalidad. Hay actuaciones derechamente contrarias a la ley, donde la labor del Defensor se materializa en la reconducción del acto administrativo a la legalidad; segundo, analiza la discrecionalidad administrativa, lo que puede hacer el alto comisionado por su informalidad en su actuar sumado a su acceso a la información necesaria para ello; y, tercero: la lucha contra la arbitrariedad administrativa.⁴²¹ Puede haber un acto legal, pero que es arbitrario para el caso concreto.

En el caso de España se sigue este modelo de Ombudsman, denominándolo Defensor del Pueblo, término que puede sonar ambicioso e

⁴¹⁸ Como el caso del Proveedor de Justicia en Portugal, que da la idea que tiene jurisdicción con su nombre pero en realidad está desprovisto de aquella.

⁴¹⁹ Cava de Llano y Carrió M., "Artículo 1", en "Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo", editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 60.

⁴²⁰ Astarloa Villena F., *op. cit.*, p. 75.

⁴²¹ Gil-Robles y Gil Delgado A., "Filosofía del Defensor del Pueblo", en Cortes de Castilla y León, Universidad de Valladolid, "El Procurador del Común: Defensor del Pueblo y Comunidades Autónomas", Espala, 1995, p. 27.

inclusive algo pretencioso,⁴²² lo que es en cierta forma peligroso para su *autoritas*. Dicha forma de llamarlo puede dar la idea que es una instancia superior, por encima de los tres poderes del Estado que garantiza el sometimiento del poder en un Estado de Derecho, el que a su vez si es democrático, resulta necesaria una figura que supervise la actividad de la Administración.⁴²³ En ese sentido, en el debate de la creación de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, 3/1981, de 6 de abril, los senadores Morán y Calatayud se refirieron a dicha institución como el guardián de la Constitución.⁴²⁴

En todo caso, llama la atención que no todas las Comunidades Autónomas hayan tomado el mismo nombre al crear sus Defensores del Pueblo. Sólo en Andalucía⁴²⁵ y en Navarra⁴²⁶ se sigue dicha denominación, pero en los demás se les señala de otra forma, como en País Vasco, Ararteko,⁴²⁷ que sería un mediador, en Cataluña y Baleares, Síndic de Greuges,⁴²⁸ en castellano síndico de agravios, al igual que en Valencia, en Galicia se le llama Valedor del Pobo,⁴²⁹ el Justicia de Aragón⁴³⁰ en dicha Comunidad Autónoma, el Diputado del Común en las Islas Canarias⁴³¹ y el Procurador del Común en Castilla y León.⁴³²

⁴²² Aliaga Villamil O., "Comentario sistemático a la Constitución Española de 1978", Ediciones del Foro, Madrid, 1978, p. 352.

⁴²³ Cava de Llano y Carrió M., *op. cit.*, p. 57.

⁴²⁴ Diario de sesiones del Senado de España, 93, de 17 de febrero de 1981, p. 4858.

⁴²⁵ Ley del Parlamento Andaluz, Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, modificada el 1 de octubre de 2012 (España).

⁴²⁶ Ley de las Cortes de Navarra, Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (España).

⁴²⁷ Ley del Parlamento del País Vasco, Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del "Ararteko" (España).

⁴²⁸ Ley del Parlamento de Cataluña, Ley 14/1984, de 20 de marzo, del *Síndic de Greuges*, modificada por la Ley 12/1989, de 14 de diciembre, sustituida por la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del *Síndic de Greuges* (España).

⁴²⁹ Ley del Parlamento de Galicia, Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, modificada por las Leyes 3/1994, de 18 de julio; 1/2002, de 26 de marzo, 8/2008, de 10 de julio; 10/2012, de 3 de agosto y 1/2016, de 18 de enero, España).

⁴³⁰ Ley del Parlamento de Aragón, Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón (España).

⁴³¹ Ley del Parlamento de Canarias, Ley 1/1985, de 12 de Febrero, del Diputado del Común, hoy derogada pero instaurada con la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común (España).

⁴³² Ley del Parlamento de Castilla y León, Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León modificada por Ley 11/2001, de 22 de noviembre, de modificación de la Ley 2/94, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León y por la ley 4/2013, de 19 de junio, por la que se modifica la organización y el funcionamiento de las instituciones propias de la Comunidad de Castilla y León (España).

Puede que el nombre haga variar las funciones considerándola inclusive como instrumental,⁴³³ pero en general todas estas instituciones son representantes de las Cortes de sus propias Comunidades Autónomas, pues en realidad las variadas denominaciones dicen relación a ciertos antecedentes históricos de figuras similares, que a funciones distintas y en algunos casos a ciertos sesgos identitarios y/o culturales.

La idea es buscar una neutralidad en el nombre, recordemos que el Ombudsman debe ser apartidista. Se ha dicho que la palabra pueblo es objetiva, pero aquello dependerá del país y el contexto histórico.⁴³⁴ De hecho, en países la palabra pueblo ha sido generalmente usada por un determinado color político y/o partido de un sector, lo que hace al menos discutible llamarlo “del pueblo”. Un caso singular de denominación de una misma institución pero que varía según el idioma es el Defensor del Pueblo Europeo, en castellano, el *Médiateur Européen*, en francés, el *Provedor de Justicia Europeu*, en portugués, *European Ombudsman* en inglés, prevaleciendo en la mayoría de los casos éste último nombre.⁴³⁵ El objetivo será la cercanía de la institución con la ciudadanía.

Lo mismo ocurre en Portugal donde el Proveedor de Justicia, como en Suecia⁴³⁶ y en Finlandia,⁴³⁷ el comisionado es elegido por las Altas Cortes.⁴³⁸ En Latinoamérica también es un alto comisionado del parlamento, aunque en ocasiones intervengan en su designación otros poderes del Estado, como en el caso de Argentina, con el Defensor del Pueblo,⁴³⁹ de Bolivia con su inicial Defensor del Pueblo ahora llamado Defensoría del Pueblo,⁴⁴⁰ entre otros. Es decir, son elegidos y rinden cuenta de su actuar a sus respectivos parlamentos. La característica esencial de este tipo de defensores es que no son sólo

⁴³³ Cava de Llano y Carrió M., *op. cit.*, p. 60.

⁴³⁴ Cava de Llano y Carrió M., *op. cit.*, p. 61.

⁴³⁵ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/start.faces> (última revisión 26 de julio de 2016).

⁴³⁶ Constitución de Suecia, Instrumento de Gobierno, Título Del Poder de Control, artículo 6.

⁴³⁷ Constitución de Finlandia, artículo 109.

⁴³⁸ Constitución portuguesa, artículo 23.3.

⁴³⁹ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 86.

⁴⁴⁰ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 218.

instrumentales ni mediadores, sino que pueden tener un rol activo en la defensa de los derechos de los particulares frente a la Administración y que ésta rinda al parlamento, pero siendo independientes funcionalmente a dichos parlamentos.

2.1.2.- Mediador de la República.

Una variante del Ombudsman la encontramos en los *Médiateur*, es decir, mediadores entre los administrados y la Administración del Estado. Esta figura es originaria de Francia, y se ha extendido principalmente en países de habla francesa, mayoría de éstos de África que habían sido colonizados por dicho país, como el *Médiateur* de Costa de Marfil,⁴⁴¹ Níger,⁴⁴² Túnez,⁴⁴³ entre otros.

Efectivamente, el *Médiateur* discrepa en algunas ideas al Ombudsman original, pero se mantiene como un control de naturaleza no contencioso, ergo desprovisto de jurisdicción o *potestas*.⁴⁴⁴ La gran variante con la idea original de Ombudsman es la mediación, ser un intermedio entre la ciudadanía y la Administración, no es en realidad un defensor persuasivo del pueblo, de ahí que su intervención en tribunales sea limitada. No podía actuar de oficio, tenía que actuar en procedimientos por la aprobación de un miembro del Parlamento.⁴⁴⁵

A mayor abundamiento, el legislador francés pretendió con el *Médiateur* crear una institución que sea más un garante del buen funcionamiento de la Administración como servicio público del Estado, que un verdadero aval del respeto hacia los derechos ciudadanos. En ese sentido, el artículo 1 de la ley

⁴⁴¹ Constitución de Costa de Marfil, artículo 115 y siguientes, de acuerdo al sitio electrónico de *Le Médiateur de la République* de Costa de Marfil, disponible en <http://www.mediateur-republique.ci/index.php?q=institution> (última revisión 26 de julio de 2016).

⁴⁴² Ley 2011-18, de 08 agosto 2011, que instituye un *Médiateur de la République*, modificada y complementada por la Ley 2013-30, de 17 junio, en sitio electrónico del *Médiateur de la République* (Níger), disponible <http://www.mediateurniger.ne/index.php/institution/textes/loi-organique> (última revisión 26 de julio de 2016).

⁴⁴³ Decreto 1992-2143 de 10 diciembre 1992 del *Administrative Mediator*, en el sitio electrónico del *Administrative Mediator* (Túnez), disponible en http://www.mediateur.tn/index_en.php?p=3 (última revisión 26 de julio de 2016).

⁴⁴⁴ Legrand A., "L'Ombudsman Scandinave, Librairie Générale de Droit et Jurisprudence", París, 1970, p. 281.

⁴⁴⁵ Moure Pino A., *op. cit.*, p. 59.

creadora del *Mediateur* de 1973 consagraba que, “*Un mediador recibe ... las reclamaciones que se refieran a sus relaciones con los administrados, el funcionamiento de las Administraciones del Estado, de las actividades públicas territoriales, de los establecimientos públicos y todo organismo investido de una misión de servicio público*”, y, el artículo 6, “*Toda persona física que estime, con ocasión de un asunto que le afecte, que un organismo de los previstos en el artículo 1 no ha funcionado conforme a la misión de servicio público que debe asegurar, puede, por una reclamación individual solicitar que el asunto sea llevado a conocimiento del Mediador...*”. La reclamación se dirige a un diputado o senador. Estas las transmiten al Mediador si les parece que corresponde a su competencia y si merece su intervención.⁴⁴⁶

De ahí la gran limitación y lejanía con la ciudadanía, pues el administrado debe dirigirse al *Mediateur* por medio de un parlamentario. Es entonces, primero el parlamentario el que recibe la queja ciudadana y luego éste, actuando como filtro, entregará el caso o no al *Mediateur*. Por aquella razón, parte de la doctrina, como Colomer Viadel le ha denominado como “miniombudsman”, comprimido entre la autoridad del Poder Judicial, la fuerza del Parlamento y del Gobierno.⁴⁴⁷

Es por lo anterior, que en el caso del *Mediateur* de la Republique de Francia, desde el año 2011 se ha unido a otras instituciones, similares a Ombudsman sectoriales, creándose el *Defender of Rights*, con competencias de mediador, de defensor de infantes, de autoridad para la igualdad y anti discriminación y comisionado nacional de etnias.⁴⁴⁸ Aquel cambio o evolución deja como interrogante si es preciso crear o mantener dicha institución si ya ha sido variado por su país impulsor. De hecho, el modelo que sigue dicha figura jurídica es la del actual Defensor del Pueblo español, como se explicará en puntos más adelante.

⁴⁴⁶ Astarloa Villena F., *op. cit.* p. 82.

⁴⁴⁷ Colomer Viadel A., “El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos”, en *Revista de Derecho Político*, Uned., número 71-72, enero – agosto 2008, p. 63.

⁴⁴⁸ Constitución francesa, modificada el 23 de julio de 2008 y su Ley de 29 de marzo de 2011.

2.1.3.- Comisión de peticiones parlamentaria.

La otra opción de Ombudsman es la que se constituye como una comisión de peticiones del parlamento, que difiere de la idea original.⁴⁴⁹ Destaca este sistema en Gran Bretaña con la *Parliamentary Commissioner*⁴⁵⁰ y en Alemania con la *Petitionsausschuss* del *Deutscher Bundestag*.⁴⁵¹ Se caracterizan por no actuar de oficio, en ese sentido es un control más débil que la versión escandinava, y, sólo ejerce por las quejas de los ciudadanos que a su vez deben presentar por medio de un parlamentario, siendo éstos verdaderos filtros, y, si hay alguna vía judicial o administrativa no debe intervenir el comisionado.⁴⁵² En ese sentido, se hace la misma crítica que al *Mediateur*, puesto que al actuar con la gestión previa de un parlamentario, tiene menos cercanía con la ciudadanía, siendo entonces un Ombudsman disminuido.⁴⁵³

En el caso alemán y característico de este tipo de Ombudsman es que no tengan un contacto directo con la Administración, sino que con el parlamento. Los particulares hacen sus peticiones a la *Petitionsausschuss del Deutscher Bundestag*, quien luego decidirá si informar al parlamento. Además, se informará con tiempo al funcionario de la Administración para cuando deba concurrir al *Bundestag* para informar sobre una queja, y, sólo habrá debate sobre peticiones si un grupo parlamentario o el cinco por ciento de la cámara así lo exigen.⁴⁵⁴ Como se denota, es un control menos directo que la versión escandinava y que tendrá fuerza sólo en algunos casos.

⁴⁴⁹ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, p. 83.

⁴⁵⁰ Parliamentary Commissioner for the Administration Act, 1967 (Gran Bretaña).

⁴⁵¹ Ley Fundamental de la República Federal de Alemania, artículos 17, 17a y 45c.

⁴⁵² Moure Pino A., *op. cit.*, pp. 57 – 58.

⁴⁵³ Colomer Viadel A., “El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos”, *op. cit.*, p. 63.

⁴⁵⁴ German Bundestag Petitions Committee, “The Legal Framework for the Work of the Petitions Committee of the German Bundestag”, 2012, pp. 4 – 27, disponible en http://www.bundestag.de/blob/192296/e604c856eec16173a4532631fcf03bc7/rechtsgrundlagen_eng-data.pdf (última revisión 28 de julio de 2016).

2.2.- Forma de composición del Ombudsman.

2.2.1.- Unipersonal.

En primer lugar, encontramos la opción de Ombudsman unipersonal, es decir, la institución recae en una sola persona, independiente de su denominación. Dicha forma existe en varios países, destacando este modelo en Finlandia, nombrándolo Ombudsman,⁴⁵⁵ en España, Defensor del Pueblo,⁴⁵⁶ Portugal, Proveedor de Justicia,⁴⁵⁷ entre otros. Asimismo, son singulares los casos actuales de Suecia⁴⁵⁸ y Nueva Zelanda⁴⁵⁹ quienes pueden elegir uno o más comisionados o adjuntos. Una pequeña variante se da en aquellos casos que crean una institución abstracta de una persona, pero que luego hay un titular de la misma, como el caso de Perú, con la Defensoría del Pueblo como entidad, siendo su titular la Defensora o Defensor del Pueblo,⁴⁶⁰ lo mismo ocurre en Bolivia, de hecho, de Defensor del Pueblo la institución de paso a llamarse Defensoría del Pueblo.⁴⁶¹

⁴⁵⁵ Constitución de Finlandia, artículo 109, “*Funciones del Ombudsman del Parlamento*
El Ombudsman del Parlamento fiscalizará que los tribunales y las otras autoridades y funcionarios, los trabajadores de los entes públicos y otras personas en el ejercicio de la función pública observen la ley y cumplan con sus obligaciones. En el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Pueblo fiscalizará el respeto de los derechos fundamentales y de los derechos humanos.

El Defensor del Pueblo someterá al Parlamento un informe anual acerca de sus actividades y de la situación de la administración de justicia, así como de las deficiencias que advierta en la legislación”.

⁴⁵⁶ Constitución española, artículo 54, “*Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales”.*

⁴⁵⁷ Constitución portuguesa, artículo 23.3, “*O Provedor de Justiça é um órgão independente, sendo o seu titular designado pela Assembleia da República, pelo tempo que a lei determinar”*, (El Proveedor de Justicia es un órgano independiente, y su titular designado por el Parlamento de la República, por el tiempo que determine la ley).

⁴⁵⁸ Es en la actualidad particular el caso sueco, porque puede ser elegido a uno o varios Ombudsmen.

⁴⁵⁹ Ombudsmen Act 1975, Sección 3.1, actualizada al 30 de abril de 2016 (Nueva Zelanda), “*Se nombrarán, como oficiales del Parlamento y comisionados para las investigaciones, uno o más Ombudsmen”* <http://www.legislation.govt.nz/act/public/1975/0009/latest/DLM431103.html> (última revisión 04 de julio de 2016).

⁴⁶⁰ Constitución Política del Perú.

⁴⁶¹ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 218. I., “*La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos*

No obstante a lo anterior, hay quienes, como Pérez-Ugena que conceptualizan la fórmula unipersonal, por ejemplo, Ombudsman, defensor de pueblo, entre otras, como un órgano colegiado en cuanto a institución, y desde el punto de vista funcional y a efectos de la responsabilidad como un órgano unipersonal, por ser éste quien responde ante el respectivo parlamento.⁴⁶²

2.2.2.- Comité, Juntas o Comisiones.

Los comités, juntas o comisiones son otro modelo de Ombudsman. Son organismos colegiados, verdaderas juntas consultivas lideradas por un presidente. Sigue esta figura países México, con la denominada Comisión Nacional de los Derechos Humanos,⁴⁶³ con diez miembros. Lo mismo ocurre en Uruguay, con la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo,⁴⁶⁴ con cinco miembros, entre otros casos. Uno de los objetivos de que sea un órgano colegiado es asegurar la representación pluralista del país, tal como señala el artículo 2 de la Ley uruguaya.⁴⁶⁵

internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos”.

⁴⁶² Pérez-Ugena y Coromina M., “Defensor del Pueblo y Cortes Generales”, Serie IV: Monografías, número 26, Publicaciones del Congreso de los Diputados, Madrid, 1996, p. 98.

⁴⁶³ Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, última modificación 2014 (México), artículo 2, “*La Comisión Nacional de los Derechos Humanos es un organismo que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano*”.

⁴⁶⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*.

⁴⁶⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 2, “*... asegurar la representación pluralista de las fuerzas sociales de la sociedad civil interesadas en la promoción y protección de los derechos humanos, conforme a los principios de equidad de género y no discriminación*”.

2.3.- Rango de reglamentación del Ombudsman.

En cuanto al rango de la reglamentación del Ombudsman, hay experiencias constitucionales, legales, reglamentarias y hasta de normas jurídicas de derecho privado.

En ese sentido, el documento denominado *Governmental Ombudsman Standards*, ha consagrado que la institución debe establecerse normativamente. En tal sentido, su creación debe estar en una constitución o en un documento legal que ofrezca una alta estatura y una máxima protección, puesto que daría más perduración y por tanto mayor independencia. Al mismo tiempo, se contempla que si se regula por una ley ordinaria daría menor grado de autoridad y permanencia. Si se creara mediante una resolución administrativa, como una orden ejecutiva, regla administrativa o política formal, es sinónimo de que tenga posibles limitaciones temporales sujetas en general a cambios en la duración de la resolución administrativa y/o al capricho de la autoridad que ordena,⁴⁶⁶ o de las nuevas que asuman los cargos.

2.3.1.- Constitucional.

Que una institución se regule por mandato constitucional, le da mayor estabilidad y por tanto independencia. Esto porque generalmente las normas constitucionales necesitan un mayor quórum de modificación. Como en el caso español, el Defensor del Pueblo, los Ombudsman que siguen esta opción de rango normativo se encuentran regulados, en esencia (pues una ley orgánica será la que desarrolle la institución) en el sistema constitucional, precisamente en la parte orgánica de la Constitución.⁴⁶⁷

⁴⁶⁶ United States Ombudsman Association, "Governmental Ombudsman Standards", 2003, p. 2, disponible en <http://www.usombudsman.org/site-usoa/wp-content/uploads/USOA-STANDARDS1.pdf> (última revisión 4 de agosto de 2016).

⁴⁶⁷ Bassols Coma M., "Inserción del Defensor del Pueblo en el sistema constitucional", en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, "El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano", editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999, p. 195.

Son regulados constitucionalmente los Ombudsman en Suecia,⁴⁶⁸ en Finlandia,⁴⁶⁹ en Alemania,⁴⁷⁰ en Francia,⁴⁷¹ el Defensor del Pueblo en España,⁴⁷² el Proveedor de Justicia en Portugal,⁴⁷³ la Defensoría del Pueblo en Argentina,⁴⁷⁴ Bolivia,⁴⁷⁵ Colombia,⁴⁷⁶ Ecuador,⁴⁷⁷ Paraguay,⁴⁷⁸ Perú,⁴⁷⁹ Venezuela,⁴⁸⁰ la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México,⁴⁸¹ entre otros.

Un asunto no menor es el lugar que ocupe el Ombudsman en la Constitución. En la mayoría de los casos (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Venezuela),⁴⁸² se crea un título o capítulo especial y, en otros, se incorpora a alguno recién creado o existente, como el

⁴⁶⁸ Constitución de Suecia, Instrumento de Gobierno, Capítulo 13, *Riksdag bodies and boards. The Parliamentary Ombudsmen*.

⁴⁶⁹ Constitución de Finlandia, sección 38 "*Parliamentary Ombudsman*"; sección 48 "*Right of attendance of Ministers, the Ombudsman and the Chancellor of Justice*"; sección 109 "*Duties of the Parliamentary Ombudsman*"; sección 110 "*The right of the Chancellor of Justice and the Ombudsman to bring charges and the division of responsibilities between them*"; sección 111 "*The right of the Chancellor of Justice and Ombudsman to receive information*"; sección 112 "*Supervision of the lawfulness of the official acts of the Government and the President of the Republic*"; sección 113 "*Criminal liability of the President of the Republic*"; sección 114 "*Prosecution of Ministers*"; sección 115 "*Initiation of a matter concerning the legal responsibility of a Minister*", sección 117 "*Legal responsibility of the Chancellor of Justice and the Ombudsman*".

⁴⁷⁰ Ley Fundamental de la República Federal de Alemania, artículo 43.

⁴⁷¹ Constitución francesa, Título XII Bis, artículo 71-1, "*Le Défenseur des droits*".

⁴⁷² Constitución de España, Título I "De los derechos y deberes fundamentales", Capítulo cuarto "De las garantías de las libertades y derechos fundamentales", artículo 54.

⁴⁷³ Constitución portuguesa, artículo 23 "*Provedor de Justiça*"; artículo 142 "*Composição*"; artículo 163 "*Competência quanto a outros órgãos*"; artículo 164 "*Reserva absoluta de competência legislativa*"; artículo 281 "*Fiscalização abstrata da constitucionalidade e da legalidade*"; artículo 283 "*Inconstitucionalidade por omissão*",

⁴⁷⁴ Constitución de la Nación de Argentina, Primera Parte, Capítulo Segundo, Nuevos derechos y garantías, artículo 43; Segunda Parte, Autoridades de la Nación, Capítulo Séptimo, Del defensor del pueblo, artículo 86.

⁴⁷⁵ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Capítulo segundo, Función de defensa de la sociedad, sección I, Defensoría del Pueblo, artículo 218 al 224.

⁴⁷⁶ Constitución Política de Colombia, Capítulo II, artículos 281 al 284.

⁴⁷⁷ Constitución de la República del Ecuador, Título II, Capítulo quinto, Función de Transparencia y Control Social, Sección quinta, Defensoría del Pueblo, artículos 214 al 216.

⁴⁷⁸ Constitución del Paraguay, Parte III, del ordenamiento político de la República Capítulo IV, de otros organismos del Estado, sección I, de la Defensoría del Pueblo, artículos 276 – 280.

⁴⁷⁹ Constitución Política del Perú, Título I, de la Persona y de la Sociedad, Capítulo IV, de la Función Pública, artículo 39; Título IV, de la Estructura del Estado, Capítulo I, Poder Legislativo, artículo 91 y 99; Título IV, de la Estructura del Estado, Capítulo XI, de la Defensoría del Pueblo, artículo 161 y 162; Título V, de las Garantías Constitucionales, artículo 203.

⁴⁸⁰ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Título V, de la organización del Poder Público Nacional, Capítulo IV, del Poder Ciudadano.

⁴⁸¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 102, letra B.

⁴⁸² Ver notas anteriores para ver los títulos o capítulos.

caso de España que lo encuadra en el Capítulo Cuarto “De las garantías de las libertades y derechos fundamentales”. No es una distinción baladí, pues hay constituciones que otorgan más o menos quórum de modificación de acuerdo al título o capítulo del que se trate, como también puede ayudar en la interpretación de la institución. En efecto, tiene un matiz si se agrega en un capítulo de la Administración del Estado, de control de la misma o bien en el de garantías de las libertades y derechos fundamentales.

A mayor abundamiento, que el Defensor del Pueblo de España, se encuentra inmerso en el Título I, relativo a los derechos y libertades fundamentales, puede traer ciertas consecuencias. En efecto, en doctrina hay autores que consideran que es una verdadera limitación en el ámbito de competencias del alto comisionado.⁴⁸³ No es menor la distinción, pues podría acarrear consecuencias procesales, pero también en la opinión académicos o la opinión pública, en el caso que se entienda que el Ombudsman esté obrando fuera de su rango de actuación, lo que puede afectar su *autoritas*, tan importante para una magistratura de opinión.

2.3.2.- Legal.

En caso que la institución sea constitucional debe haber una norma legal que la desarrolle, si no, es sólo una figura jurídica de rango legal, que tiene menos estabilidad que una de mandato constitucional y por tanto afectado su independencia. Encontramos Ombudsman sólo con rango legal, por ejemplo en Uruguay, con la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, regulada por la Ley 18.446 de 29 de enero de 2009,⁴⁸⁴ luego modificada por la Ley 18.806 de 14 de septiembre de 2011.⁴⁸⁵ Lo mismo ocurre con el

⁴⁸³ Astarloa Villena F., *op. cit.*, p. 45.

⁴⁸⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación (Uruguay), disponible en http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/docs/AnexoVIII_Ley18446.pdf (última revisión 21 abril de 2016).

⁴⁸⁵ Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*.

Mediador Federal de Bélgica, creado por la Ley de 22 de marzo de 1995 que instaura dicha institución.⁴⁸⁶ Otro ejemplo es Brasil, con la Ley Orgánica Nacional de la Defensoría Pública, Ley N° 80 de 1994 (Ley Nacional) que Organiza la Oficina de la Unión de Defensa Pública, el Distrito Federal y los Territorios, y prescribe las normas generales de su organización en los Estados, entre otras disposiciones.⁴⁸⁷

2.3.3.- Reglamentario.

Cuando se dice rango reglamentario, nos estamos refiriendo a cualquier normativa que sea de origen del poder ejecutivo, a excepción de funciones que le son delegadas, como cuando el legislativo otorga la facultad de dictar una ley.⁴⁸⁸ Uno de los ejemplos que encontramos de Ombudsman de rango reglamentario, ocurre con el Mediador de Túnez, precisamente con el Decreto 1992-2143 de 10 diciembre 1992 del *Administrative Mediator*.⁴⁸⁹ Aunque dicho caso es curioso, porque también se complementa con una ley relativa a los objetivos del mediador.⁴⁹⁰

Otro caso interesante ocurre en Colombia. En efecto, a pesar que la Defensoría del Pueblo esté inserta en la Constitución y en una ley, su estructura

⁴⁸⁶ *Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux*, modificada por la “*Loi du 5 février 2011, M.B. 23 mars 2001; la Loi du 11 février 2004, M.B. du 29 mars 2004; la Loi du 23 mai 2007, M.B. du 20 juin 2007; la Loi du 15 septembre 2013, M.B. 4 octobre 2013; et par la Loi du 20 janvier 2014, M.B. 3 février 2014, err. M.B. 13 février 2014*” (Bélgica).

⁴⁸⁷ Ley N° 80, de 12 de junio de 1994, *Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências* (Brasil).

⁴⁸⁸ Cordero Quinzacara E., “El sentido actual del dominio legal y la potestad reglamentaria”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, número 32, junio 2009, Valparaíso, pp. 409 – 440, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512009000100012 (última revisión 12 de septiembre de 2016).

⁴⁸⁹ Decreto 1992-2143 de 10 diciembre 1992 del *Administrative Mediator*, en el sitio electrónico del *Administrative Mediator* (Túnez).

⁴⁹⁰ Además del Decreto que le dio origen, se regula la institución con la Ley número 51 de 1993, de 3 de mayo, relativa a los intereses del Mediador Administrativo, con sus pertinentes modificaciones, contempladas en la Ley número 16 de 2000, de 7 de febrero y la Ley número 21, de 2002, de 14 de febrero (Túnez), disponible en http://www.mediateur.tn/index_en.php?p=10 (última revisión 12 de septiembre de 2016).

orgánica desde el año 2014 puede ir variando por el Gobierno de turno. Es así que el artículo 19 de la Ley de 1992, por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia, dispone que:

*“El Gobierno Nacional establecerá la planta de personal de la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta la nomenclatura contenida en esta Ley y con sujeción a los programas, necesidades del servicio y monto global fijado por la Ley de Apropriaciones”.*⁴⁹¹

Ello, evidentemente deja al Gobierno en una situación de ventaja respecto de la Defensoría del Pueblo. Más complejo aún es que dicha ley, la de apropiaciones (que es el símil en otros países la ley de presupuesto), se realiza cada año, proponiéndola el poder ejecutivo.⁴⁹² Sin embargo, el contrapeso es que dicha norma la aprueba el Congreso,⁴⁹³ pero la iniciativa del Gobierno para establecer la planta de personal de la Defensoría indudablemente afecta a su independencia, sobre todo si existe un riesgo de modificación anual.

Las normas de rango reglamentario, no hay que confundirlas con la autonomía orgánica y funcional que tienen la mayoría de los Ombudsman. Es así que de acuerdo a cada ordenamiento jurídico puede que haya variantes en la aprobación para los reglamentos de organización y funcionamiento interno de

⁴⁹¹ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia).

⁴⁹² Constitución Política de Colombia, artículo 346, *“El Gobierno formulará anualmente el presupuesto de rentas y ley de apropiaciones, que será presentado al Congreso dentro de los primeros diez días de cada legislatura. El presupuesto de rentas y ley de apropiaciones deberá elaborarse, presentarse y aprobarse dentro de un marco de sostenibilidad fiscal y corresponder al Plan Nacional de Desarrollo”.*

⁴⁹³ Por ejemplo, con su última aprobación para el periodo del primero de enero al 31 de diciembre de 2016, con aprobada por el Congreso, Ley 1769 de 2015, de 24 de noviembre, por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 (Colombia), disponible en https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_1769_2015.htm (última revisión 12 de septiembre).

los defensores.⁴⁹⁴ Habrá entonces autogestión más o menos flexible, llegando a reconocer una auténtica potestad de autoformación, como lo es con el Ararteko en el País Vasco⁴⁹⁵ y el Síndic de Greuges en Cataluña,⁴⁹⁶ pues evitan cualquier intervención parlamentaria en la elaboración, aprobación y reforma del respectivo reglamento interno.

Al respecto, en la doctrina española sobre más o menos autorregulación del Ombudsman, hay dos posiciones claramente contrapuestas. La minoritaria, se resume en que al ser el Defensor del Pueblo un alto comisionado de las Cortes Generales, éste está ligado a ellas y por tanto, su orgánica y funcionamiento interno dependerá de ellas. Por otro lado, la mayoritaria, en cambio, crítica la participación de las Cortes Generales en los reglamentos internos de los Ombudsman. El fundamento jurídico está en la autonomía orgánica y funcional que le otorgan diversas normas.⁴⁹⁷ Evidentemente los preceptos pueden ser diversos, para el Defensor del Pueblo lo será la Constitución y su ley orgánica, para los de las Comunidades Autónomas lo serán sus respectivas leyes de creación. El objetivo es evidente, que la institución sea verdaderamente independiente de los poderes públicos.

⁴⁹⁴ González García I., “Una revisión de la potestad de autorreglamentación del defensor del pueblo desde la perspectiva de la teoría de las fuentes del Derecho”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, pp. 287 – 289.

⁴⁹⁵ Ley del Parlamento del País Vasco, Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del “Ararteko” (España), disposición adicional segunda, “*El Reglamento interno del Ararteko será aprobado por él mismo, que ordenará su publicación en el «Boletín Oficial del País Vasco»*”.

⁴⁹⁶ Ley del Parlamento de Cataluña, Ley 14/1984, de 20 de marzo, del Síndic de Greuges, modificada por la Ley 12/1989, de 14 de diciembre, sustituida por la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges (España), artículo 86.1, “*Estructura organizativa y medios personales. 1. El Síndic de Greuges, tras ponerlas en conocimiento del órgano del Parlamento competente en materia de personal, aprueba la estructura organizativa de la institución y la relación de puestos de trabajo del personal a su servicio, de acuerdo con los créditos presupuestarios consignados. La relación de puestos de trabajo debe incluir los puestos reservados a personal eventual y las funciones asignadas a estos puestos*”.

⁴⁹⁷ González García I., *op. cit.*, pp. 289 – 291.

2.3.4.- Norma de derecho privado.

En cuanto a las normas de derecho privado, nos referimos en general a los actos jurídicos realizados por los particulares, que, también son fuente de derechos y obligaciones.⁴⁹⁸ En general, estos casos se dan con los Ombudsman sectoriales, donde encontramos, por ejemplo, al *Swiss Banking Ombudsman*, el cual es elegido por el Consejo de una persona jurídica de derecho privado denominada *Swiss Banking Ombudsman Foundation*, la que se regula por estatutos privados desde el año 1993.⁴⁹⁹ Dicha fundación tiene la facultad de realizar y desarrollar normas de procedimiento, reglamentos y resoluciones por las que debe actuar el Ombudsman, lo que hace, por actas de Consejo.⁵⁰⁰

Lo mismo ocurre en Australia con una serie de Ombudsman de servicios básicos, que supervisan la energía (gas y electricidad), el agua y las telecomunicaciones (telefonía e internet), que se configuran como sociedades privadas. En efecto, ejemplos de aquellos son, en Australia del Sur al actual *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*, creado junto a otros congéneres al que fue fusionado desde el año 2000, regido por su respectiva acta de constitución⁵⁰¹ y sus estatutos⁵⁰² de índole privada.⁵⁰³ Lo mismo ocurre en el Estado de Western Australia, creándose en el año 2004, asumiendo en 2014 las

⁴⁹⁸ Pacheco Gómez M., "Teoría del Derecho", Cuarta Edición, editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1990, p. 353.

⁴⁹⁹ La norma jurídica de derecho privado es la *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional) (Suiza), disponible en http://www.bankenombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Statuten_EN.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).

⁵⁰⁰ *Rules of Procedure for the Swiss Banking Ombudsman*, aprobadas por el Consejo de la *Swiss Banking Ombudsman Foundation* el 7 de diciembre de 2012, para que entraran a regir el 1 de julio de 2013 (Suiza), disponible en <http://www.bankenombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Verfahrensordnung-EN.pdf> (última revisión 11 de agosto de 2016).

⁵⁰¹ *The Corporation Act. Constitution of energy and water ombudsman (SA) limited* (ACN 089 791 604), enmendada al 25 de junio de 2014 (Australia), disponible en http://www.ewosa.com.au/images/ewosa/PDFs/EWOSA_CorporateDocument_Constitution_2014.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).

⁵⁰² *Charter of energy and water ombudsman (SA) limited* (ACN 089 791 604), enmendada al 19 de junio de 2013 (Australia), disponible en http://www.ewosa.com.au/images/ewosa/PDFs/EWOSA_CorporateDocument_Charter_2014.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).

⁵⁰³ Sitio electrónico del *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*, disponible en <http://www.ewosa.com.au/index.php/about/about-us> (última revisión 17 de agosto de 2016).

mismas materias el *Energy and Water Ombudsman Western Australia*.⁵⁰⁴ Y, para el servicio de telefonía e internet, desde el año 1993, se crea también como persona jurídica privada la *Telecommunications Industry Ombudsman Limited*, rigiéndose por su acta de constitución⁵⁰⁵ y sus reglamentos. Es administrada por un Consejo que elige a un Ombudsman unipersonal y un Adjunto.⁵⁰⁶

Otro caso lo encontramos con los Ombudsman de los seguros. También son figuras privadas donde no hay injerencia del Estado. En el caso Argentino, por ejemplo, el Defensor del Asegurado, que es elegido por la Junta Directiva de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros,⁵⁰⁷ conforma un sistema de libre adhesión para las aseguradoras, de manera, que pueden o no optar a incorporarse a la aplicabilidad de la institución.⁵⁰⁸

Otro caso interesante es lo que ocurre con los Defensores del Cliente en España. En efecto, todas las entidades supervisadas por el Banco de España están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente y, opcionalmente, un Defensor del Cliente, conforme a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.⁵⁰⁹ En todo caso, quien elige a dicho Defensor son las propias entidades financieras,⁵¹⁰ como también aprueban su Reglamento⁵¹¹ que tiene un

⁵⁰⁴ Sitio electrónico del *Energy and Water Ombudsman Western Australia*, disponible en http://www.ombudsman.wa.gov.au/ewowa/about_us/history.htm (última revisión 17 de agosto de 2016).

⁵⁰⁵ *Constitution of Telecommunications Industry Ombudsman Limited* (ACN 057 634 787) (Australia), disponible en https://www.tio.com.au/data/assets/pdf_file/0017/167111/TIO-Company-Constitution-2014-WM.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).

⁵⁰⁶ Sitio electrónico del *Telecommunications Industry Ombudsman Limited* de Australia, disponible en <https://www.tio.com.au/about-us> (última revisión 17 de agosto de 2016).

⁵⁰⁷ Estatuto del Defensor del Asegurado, Asociación Argentina de Compañías de Seguros, artículo 4, disponible en http://www.defensorasegurado.org.ar/doc/estatuto_Defensor.pdf (última revisión 16 de agosto de 2016).

⁵⁰⁸ Maiorano J., "Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado", Revista Novedades, publicación de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, año 14, número 60, octubre 2014, Buenos Aires, p. 22.

⁵⁰⁹ Sitio electrónico del Banco de España, http://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html (última revisión 12 de agosto de 2016).

⁵¹⁰ Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (España), artículo 4.2, disponible en http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?tipoEnt=0&id=40757 (última revisión 12 de agosto de 2016).

⁵¹¹ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 8.1.

mínimo de materias señaladas por las mencionada Orden del Banco de España.⁵¹² Lo relevante de este caso, es que existe una norma jurídica externa a las instituciones privadas, la cual regula las bases de la figura jurídica, no obstante, dejando para su elaboración los detalles al sector privado.

2.4.- Atribuciones del Ombudsman y en particular la *autoritas*.

Como el Ombudsman no tiene potestad resolutive sobre las quejas inclusive ante datos objetivos de mal funcionamiento de la Administración (salvo algunas excepciones que desnaturalizan a la institución, como en el caso de algunas figuras sectoriales), depende de su *autoritas* para el éxito de su actividad defensorial o mediadora de su.⁵¹³ Recordemos que el defensor no tiene jurisdicción, ni potestad, ni sus resoluciones son vinculantes. Su labor es un control informal de la Administración. De manera que es preciso ahondar en ésta atribución, cual es, la *autoritas*, y especialmente cómo se va obteniendo y desarrollando para el buen funcionamiento de la institución.

2.4.1.- Calidad de la persona que desempeñe el cargo.

En los países escandinavos, que tienen la figura originaria, depende especialmente de la *autoritas* de la persona nombrada.⁵¹⁴ Respecto dicha cualidad, Jean Rivero ha manifestado que, *“Todo descansa, en el caso del ombudsman, sobre factores extrajurídicos: su autoridad personal, la que obtiene por su nombramiento por el Parlamento, el apoyo que le presta la opinión. Pero estos factores no son de los fácilmente transportables. Vinculados a un cierto tipo de civilización, a un medio políticos, psicológico y administrativo, no se ha determinado de ningún modo que seguirán a la institución en medios nacionales*

⁵¹² Orden ECO/734/2004 (España), artículo 8.3.

⁵¹³ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 48.

⁵¹⁴ *Ibid.*

diferentes en donde se le quiere aclimatar".⁵¹⁵ Al fin y al cabo, nos encontramos ante una característica que ya existía, la que fue de gran relevancia en el Derecho Privado Romano, con los juristas, que no tenían potestad de crear derecho, pero que su labor de jurisprudencia, libres, sin someterse al poder público, junto a su dedicación y estudio del *Ius*, se creaba entonces una conciencia de autonomía, un prestigio, que era el saber socialmente reconocido, sencillamente *autoritas*.⁵¹⁶

Como la *autoritas* de la persona que detente el cargo de defensor es base para el éxito de la institución, son muchos ordenamientos jurídicos que se refieren a ello. Así, por ejemplo, la Constitución sueca de 1809 consagraba que el *Riksdag* debía elegir a un jurisconsulto de probada ciencia y de especial integridad, lo que se ha seguido y aplicado en dicho país hasta nuestros días.⁵¹⁷ En el caso español, normativamente no se exige más que ser español mayor de edad, en pleno disfrute de sus derechos civiles y políticos.⁵¹⁸ Sin embargo, en su historia, han sido elegido personas de una trayectoria jurídica de excelencia como también lo han sido quienes han desempeñado el cargo en funciones.

Algunas experiencias latinoamericanas respecto de la *autoritas* personal, o características de quien ocupará el cargo, son las siguientes: en Argentina se agrega que tenga como mínimo treinta años de edad y debe ser argentino nativo o por opción,⁵¹⁹ es decir, se agrega la nacionalidad. En el caso de Bolivia, se añade también que la persona que se designe tenga una reconocida trayectoria en la defensa de los derechos humanos.⁵²⁰ Y, además, se requiere cumplir con

⁵¹⁵ Rivero J., "Les Libertés publiques. Les droits de l'Homme", Tomo I., Presses Universitaires de France, primera edición, 1973, p. 234.

⁵¹⁶ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 48.

⁵¹⁷ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, pp. 48 - 49.

⁵¹⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 3, disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1981-10325> (última revisión 22 de octubre de 2017).

⁵¹⁹ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 4.

⁵²⁰ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 220.

las condiciones generales de acceso al servicio público, contar con treinta años de edad cumplidos al momento de su designación y contar con probada integridad personal y ética, determinada a través de la observación pública.⁵²¹ En el caso de Ecuador, se equipara a los altos jueces, pues para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo es necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las juezas y jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos.⁵²² Ello es similar al caso colombiano que también exige las cualidades para ser Magistrado de la Corte Suprema de Justicia.⁵²³ En Paraguay, se iguala a los altos representantes, así, el Defensor del Pueblo debe reunir los mismos requisitos exigidos para los Diputados,⁵²⁴ lo que tiene sentido, pues es un representante de aquellos, por lo que es mínimo que reúna sus cualidades. En el caso de Perú, se exige una profesión especial, ser abogado y haber cumplido treinta y cinco años.⁵²⁵

El caso uruguayo también es interesante, por cuanto considera para su órgano colegiado de cinco personas que están al mando de la institución el pluralismo. En efecto, la idea es que se procure el aseguramiento de la representación pluralista de las fuerzas sociales de la sociedad civil interesadas en la promoción y protección de los derechos humanos, conforme a los principios de equidad de género y no discriminación.⁵²⁶

2.4.2.- Carácter institucional.

Por otro lado, además de las cualidades que tenga la persona que desempeñe el cargo de Ombudsman, contribuye a su *autoritas* su carácter

⁵²¹ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 221.

⁵²² Constitución de la República del Ecuador, artículo 216.

⁵²³ Artículo 3, Ley 24 de 1992, de 15 de diciembre de 1992, por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.

⁵²⁴ Constitución del Paraguay, artículo 278.

⁵²⁵ Constitución Política del Perú, artículo 161.

⁵²⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 36.

institucional. En efecto, la figura jurídica en estudio no pertenece a la Administración, es decir, no está contaminada como podría estar un burócrata que vele por los intereses del ejecutivo. No debe intentar vencer sino que convencer, además tiene en su apoyo a quienes lo eligieron, que le dan el respaldo institucional al respecto.⁵²⁷ Evidentemente, tendrá mayor apoyo si lo elige el parlamento, aunando un consenso político que si lo hiciera sólo el ejecutivo o para los Ombudsman sectoriales privados el gremio o empresas a que supervise.

En ese sentido, dará más relevancia institucional las normas jurídicas por las que ha sido creado o desarrollado. Si tiene jerarquía constitucional será más institución que si es creado por una ley común, y así sucesivamente. En ese sentido, en el documento denominado *Governmental Ombudsman Standards*, se ha señalado que la creación debe estar en una constitución o en un documento legal que ofrezca una alta estatura y una máxima protección.⁵²⁸

2.4.3.- Apartidista o ajeno a la política y evitar conflictos de intereses.

Contribuye a la *autoritas* del Ombudsman ser apartidista o estar ajeno a la política.⁵²⁹ No obstante, quiérase o no, cuando es elegido por poderes públicos existe un riesgo de politización de la institución, como asimismo, la aprobación de sus informes y el desempeño de su cargo. En ese sentido, se debe elegir no al amigo político, sino que al mejor candidato, aunque no sea del mismo color de la mayoría circunstancial. Es y debe ser así pues el control que realiza el Ombudsman no es político, ya que actúa como una entidad independiente. Si bien, quien desempeña el cargo, podría haber participado en política, una vez

⁵²⁷ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, pp. 50 - 51.

⁵²⁸ United States Ombudsman Association, *op. cit.*, p. 2.

⁵²⁹ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 50.

ejerciendo de defensor, debe abstenerse de dicha actividad.⁵³⁰ De ahí, que por ejemplo, la *International Ombudsman Association* considere que la persona que ejerza el cargo debe ser neutral para operar de forma independiente con respecto a su funcionamiento.⁵³¹

Ante ese riesgo de actuar por criterios y órdenes políticos o partidistas, se hace necesaria la previsión de una serie de incompatibilidades para garantizar la neutralidad, independencia y objetividad de la institución, como también que permita la dedicación exclusiva de quien desempeñe el cargo. Y, no sólo en lo político o partidista, sino que también sobre cualquier otro asunto que pueda afectar su actuar objetivo, libre y dedicado, que pueda afectar su *autoritas* y por tanto el éxito de su actividad.⁵³²

En ese sentido, son muchas las normativas que se refieren a la incompatibilidad del Ombudsman con lo político, grupos o entidades. Por ejemplo, el Defensor del Pueblo español tiene incompatibilidades con todo mandato representativo; con todo cargo político o actividad de propaganda política; con la permanencia en el servicio activo de cualquier Administración pública; con la afiliación a un partido político o el desempeño de funciones directivas en un partido político o en un sindicato, asociación o fundación, y con el empleo al servicio de los mismos; con el ejercicio de las carreras judicial y fiscal, y con cualquier actividad profesional, liberal, mercantil o laboral.⁵³³ Sin embargo, en el caso español, ha habido Defensores del Pueblo que han pertenecido a partidos políticos con participación activa, inclusive de oposición, los que han desempeñado bien su cargo, evidentemente previo a ser elegidos y

⁵³⁰ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, pp. 191 - 193.

⁵³¹ International Ombudsman Association, “Standards of Practice (SPANISH)”, p. 2, disponible en http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/SOP-Spanish.pdf (última revisión 4 de agosto de 2016).

⁵³² Bruñén Barrerá F., “Artículo 7”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 164.

⁵³³ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 7.1.

no durante el ejercicio de sus funciones. Para algunos el perfil político no es esencial en el cargo.⁵³⁴

Además, se debe añadir que la institución es incompatible a cualquier otro cargo público, pero también a actividades de propaganda política. Es decir, no puede ostentar el defensor a la vez otros puestos, y, mucho más amplio, sea o haya sido militante político, no debe hacer propaganda política a ningún partido en específico. Asimismo, a juicio de algunos, como de González Jiménez, debería preverse la incompatibilidad a ciertos cargos de representación que no sean necesariamente partidos políticos, como dirigentes sindicales. En idea similar respecto de cargos o funciones en asociaciones o fundaciones, en el ámbito de empresas o con alguna profesión liberal o laboral de subordinación y dependencia.⁵³⁵ El objetivo de todo esto que el defensor sea la voz neutral de la ciudadanía, con lo que mantendrá u obtendrá mayor *autoritas* atendiendo los temas generales de la población, sin mayor interés partidista, gremial o intereses particulares.

El Proveedor de Justicia en Portugal, está sujeto a las mismas incompatibilidades que los jueces en el ejercicio. Tampoco puede ejercer ninguna función en los partidos o asociaciones políticas, ni los que estén en vías de desarrollo.⁵³⁶

En el caso de Finlandia, es relevante la declaración de intereses que debe hacer el Ombudsman, de las actividades comerciales y los activos y obligaciones

⁵³⁴ Rebollo Delgado L., *op cit.*, pp. 134 - 135.

⁵³⁵ González Jiménez M., “Prerrogativas e incompatibilidades del defensor del pueblo: algunas propuestas de reforma”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, pp. 376 – 378.

⁵³⁶ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 11, disponible en http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Estatuto_do_Provedor_de_Justica.pdf (última revisión 22 de octubre de 2017).

e intereses que pueden ser de relevancia en el desempeño del cargo, como también si hubiese alguna modificación.⁵³⁷

En el caso Argentino, son incompatibilidades el desempeño de cualquier actividad pública, comercial o profesional, estándole vedada asimismo la actividad política partidaria. Asimismo, le son aplicables las normas en materia de recusación y excusación previstas en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Sin embargo, puede ejercer actividades de docencia.⁵³⁸

El caso de Bolivia es similar al anterior, pues es incompatible con el desempeño de cualquier actividad pública, privada o partidaria, con remuneración o sin ella, exceptuándose la actividad docente universitaria. Sin embargo, añade un efecto posterior, cual es, incompatibilidades de representación, agregando que el Defensor no puede postular a cargos electivos durante los cinco años siguientes al cese de sus funciones.⁵³⁹

Colombia nos da otra interesante situación de incompatibilidad por parentesco, matrimonio o cercanía. Así, no podrá ser Defensor quien sea pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil o tenga vínculos por matrimonio o unión permanente con los Representantes a la Cámara que intervienen en su elección, con el Procurador General de la Nación y con el Presidente de la República o quien haga sus veces que intervenga en su postulación.⁵⁴⁰

⁵³⁷ Parliamentary Ombudsman Act, Section 13 - Declaration of interests, 24.8.2007/804 (Finlandia).

⁵³⁸ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 7.

⁵³⁹ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 9, disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/quees.marco.asp> (última revisión 20 de octubre de 2016).

⁵⁴⁰ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 3.6.

En idea similar también lo hace Ecuador.⁵⁴¹ Perú respecto de la docencia, añade que puede ejercerse pero fuera del horario de trabajo.⁵⁴² En el caso de Uruguay, considera que son dos años que debe abstenerse de cargos públicos electivos o de particular confianza quien esté en el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, exceptuándose los cargos universitarios.⁵⁴³ Asimismo, añade para la docencia, también la investigación y capacitación en materias del Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.⁵⁴⁴

2.4.4.- Autonomía, independencia y especial protección.

La *autoritas* necesita además de autonomía e independencia y con ello una especial protección para actuar. Para algunos, estos atributos, especialmente el de la independencia, es el más importante, pues es por ella que se sostiene de manera más evidente la legitimidad y credibilidad de una institución, y consecuencia de la misma su eficacia.⁵⁴⁵ En el Ombudsman, esto se traduce en la *autoritas* que debe detentar en su funcionamiento para que pueda cumplir con su labor de magistratura de opinión y persuasión.

Este es un aspecto relevante de la institución, que el Ombudsman sea autónomo. Tan importante es esta cuestión que hay autores que han propuesto, en base a la autonomía que debe ostentar la figura jurídica, podría tener competencias que le permitan obligar a actuar en cierto sentido a la Administración. Sin embargo, estarían olvidando la naturaleza de los altos comisionados, esto es, que son magistraturas de opinión, desvirtuándose en una

⁵⁴¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 6.

⁵⁴² Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 6.

⁵⁴³ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 45.

⁵⁴⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 46. B.

⁵⁴⁵ Iráizos M., *op. cit.*, p. 85.

de ejecución⁵⁴⁶ o jurisdiccional. Es en realidad con su función de persuasión que va adquiriendo *autoritas*.

Ya más en detalle, uno de los primeros asuntos a considerar es que el Ombudsman debe ser autónomo, especialmente de los partidos políticos. No necesariamente tiene que ver esta idea a que quien ejerza de defensor haya tenido que estar alejado de la política, sino que más bien, éste debe estar rodeado de garantías de independencia, no sólo del parlamento y los clásicos poderes públicos, sino que de los intereses de partido. En cuanto a la experiencia práctica, en su gran mayoría los altos comisionados han sido elegidos sobre personas ajenas a la vida política. En un estudio hecho por Colomer Viadel, denota que de setenta y seis Ombudsman sólo el 14% se habían dedicado profesionalmente a la política. El objetivo es evitar incompatibilidades que pudieran afectar la independencia⁵⁴⁷ y por tanto la pérdida de *autoritas*.

Sin embargo, no es menor la complejidad que existe en su elección. El poder público está representado por políticos que a su vez vienen condicionados por sus propios partidos. Una forma de atenuar ciertas incompatibilidades es la votación secreta, con lo que no puede saberse con exactitud la preferencia, sin posibilidad de reelección y sin estar vinculado en un cierto periodo de tiempo a la política. Otra alternativa es que en vez de ser elegido por los parlamentos, sea elegido directamente por el Pueblo.⁵⁴⁸

Otro aspecto relevante es su composición. En el caso del Defensor del Pueblo, el personal a su servicio lo es también de las Cortes Generales, sin perjuicio de la dependencia orgánica al alto comisionado. En efecto, la selección del personal es decisión libre del Defensor, con arreglo a los principios de mérito y capacidad, de manera que tiene una autonomía casi absoluta respecto de la

⁵⁴⁶ Codes Calatrava J., “El defensor del pueblo y sus relaciones con las Cortes Generales”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, p. 406.

⁵⁴⁷ Colomer Viadel A., “La independencia del defensor del pueblo frente a los partidos políticos”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, pp. 353 – 354.

⁵⁴⁸ Colomer Viadel A., “La independencia del defensor del pueblo frente a los partidos políticos”, *op. cit.*, pp. 358 – 366.

configuración de su equipo de trabajo.⁵⁴⁹ Sin embargo, ha constatado la doctrina, hace poco tiempo Codes Calatrava⁵⁵⁰ y ya desde los comienzos de la institución Sáinz Moreno,⁵⁵¹ que es algo confusa la naturaleza de estos “funcionarios”, por lo que debieran darse los respectivos ajustes legales al respecto. Por otro lado, el Defensor no elige libremente a los Adjuntos,⁵⁵² pues necesita el acuerdo de la Comisión Mixta Congreso-Senado,⁵⁵³ lo mismo que ocurre si es que quiere separarlos de sus cargos.⁵⁵⁴ No es menor la autonomía del personal del Defensor, no sólo para que él la pueda configurar a su equipo, sino que también para que éste tenga cierta estabilidad y así detentar una cierta autonomía, lo que contribuirá al trabajo del alto comisionado.

Sin embargo, aunque se denote una gran autonomía respecto de la configuración del personal, no lo es tan así sobre el régimen económico. En efecto, se aprecia una dependencia férrea de las Cortes Generales, sobre todo a lo que comprende la elaboración, aprobación, ejecución y control presupuestario, donde el Interventor de dicho órgano de representación tiene una función fundamental.⁵⁵⁵ Aunque tampoco hay precisamente un tratamiento especial, sino que se fiscaliza su labor al igual que a las Cortes Generales.⁵⁵⁶

⁵⁴⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 34, “*El Defensor del Pueblo podrá designar libremente los asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con el Reglamento y dentro de los límites presupuestarios*”.

⁵⁵⁰ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 402.

⁵⁵¹ Sáinz Moreno, “El Defensor del Pueblo y Parlamento (Relaciones con las Cámaras)” en Diez años de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Problemas y Perspectivas, Universidad Carlos III de Madrid, Cátedra Joaquín Ruiz-Giménez de estudios sobre el Defensor del Pueblo, Madrid, 1992, pp. 69 – 70.

⁵⁵² Codes Calatrava J., *op. cit.*, pp. 402 – 403.

⁵⁵³ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 2.6, “*Designado el Defensor del Pueblo se reunirá de nuevo la Comisión Mixta Congreso-Senado para otorgar su conformidad previa al nombramiento de los adjuntos que le sean propuestos por aquel*”.

⁵⁵⁴ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 8.2, “*El Defensor del Pueblo nombrará y separará a sus Adjuntos previa conformidad de las Cámaras en la forma que determinen sus Reglamentos*”.

⁵⁵⁵ Codes Calatrava J., *op. cit.*, pp. 403 – 404.

Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 39.3, “*El Interventor de las Cortes Generales ejercerá la función crítica y fiscalizadora de conformidad con la normativa aplicable a las Cortes Generales*”.

Siguiendo con el caso español, el Defensor del Pueblo, como bien se sabe, es elegido y obtiene su legitimidad para actuar de las Cortes. Sin embargo, una vez designado, no está sujeto por ningún mandato imperativo, ni necesita de su confianza para desarrollar su función. No es un órgano que pertenece a las cámaras, aunque si se relacione con éstas y no con los diputados o senadores individualmente considerados, ergo tampoco sus decisiones, pues actúa a nombre propio, por tanto, a su criterio⁵⁵⁷ y bajo su responsabilidad. Ha sostenido la doctrina que su relación con las cámaras es similar a la naturaleza jurídica que existe al elegir a los Magistrados del Tribunal Constitucional, en cuanto a que éstos son nombrados pero luego son independientes en el ejercicio de sus funciones.⁵⁵⁸

Otro aspecto es el rango de su reglamentación. La *United States Ombudsman Association* ha manifestado que al establecer a la institución en la mayor medida de lo posible en cuanto a su existencia o perduración en el tiempo, la autoridad y actuar del Ombudsman son menos propensos a ser cuestionados o disminuidos.⁵⁵⁹

Por otro lado, la *International Ombudsman Association* ha considerado para la independencia de la institución, los siguientes estándares:⁵⁶⁰

“Independencia.

1.1 La oficina del Ombudsman y el propio Ombudsman son independientes de cualesquiera otras entidades organizativas.

1.2 El Ombudsman no tiene otra posición en la organización susceptible de afectar a su independencia.

1.3 El Ombudsman tiene la responsabilidad exclusiva de decidir cómo actuar con respecto a un asunto individual, una tendencia global o

⁵⁵⁷ Guerra Roig M., “Artículo 2”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 86.

⁵⁵⁸ Guerra Roig M., “Artículo 2”, *op. cit.*, p. 87.

⁵⁵⁹ United States Ombudsman Association, *op. cit.*, p. 2.

⁵⁶⁰ International Ombudsman Association, *op. cit.*, p. 1.

los asuntos de varios individuos a lo largo del tiempo. El Ombudsman también es apto para iniciar una acción relativa a un asunto que haya identificado directamente por observación.

1.4 El Ombudsman tiene acceso a toda la información y a todos los individuos de la organización, de acuerdo con lo permitido por la ley.

1.5 El Ombudsman está habilitado para elegir el equipo que trabajará en la oficina del Ombudsman y para administrar el presupuesto y las operaciones de la misma”.

Y, ha complementado la *International Ombudsman Association* que los defensores deben estar protegidos de cualquier apremio, ya sea físico o de otro tipo, como lo sería amenazar de bajar su presupuesto, reducción de personal, por nombrar algunos casos,⁵⁶¹ en miras a su independencia. Efectivamente, si el presupuesto del Ombudsman depende y queda a la arbitrariedad de alguna institución pública, es probable que sea menos objetiva su supervisión.

La independencia también debe ser del parlamento. En ese sentido, se ha señalado que la mejor manera de garantizar la independencia del Defensor con relación a las cámaras es con la aplicación del instituto de la prohibición de mandato imperativo, lo que implica que tanto los Ombudsman como sus adjuntos no estén condicionados ni reciban instrucciones, de ninguna autoridad ni órgano legislativo.⁵⁶² Esto es aplicable a cualquier otra autoridad o poder. A mayor abundamiento, lo ideal es que la prohibición de mandato imperativo se materialice en la propia legislación, como en el caso español⁵⁶³ y tantas otras. No obstante, hay excepciones, como la más importante, consistente en el deber de rendir cuentas al parlamento al menos una vez al año de sus actuaciones.⁵⁶⁴

⁵⁶¹ *International Ombudsman Association, op. cit.*, p. 2.

⁵⁶² González Jiménez M., *op. cit.*, p. 370.

⁵⁶³ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 6.1, “*El Defensor del Pueblo no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio*”.

⁵⁶⁴ González Jiménez M., *op. cit.*, p. 370.

Unido a su independencia, es vital la especial protección que debe ostentar para desarrollar su actividad. Esto se materializa en una serie de prerrogativas, fueros que debe tener el Ombudsman. Es así que este tipo de facultades o inmunidades datan del Derecho británico “*freedom for arrest or molestation*”, que prohibía el arresto por el impago de deudas de cargos de elección popular o también del Decreto francés de 23 de junio de 1789, que es el antecedente directo de las normativas actuales.⁵⁶⁵

Por su parte Colomer Viadel considera que como mecanismos de garantía debe haber con las Cortes una dependencia formal y una autonomía funcional. Es ese sentido, destaca que no debe haber mandato imperativo, ni instrucciones de ninguna autoridad, poder actuar de oficio, ni que cese su autoridad en los estados de excepción constitucional. Asimismo, agrega el recurso de inconstitucionalidad, considerando que suplanta la iniciativa popular que no existe,⁵⁶⁶ al menos en su legislación, España, que no son sujetos activos legitimados los ciudadanos para interponerlo.

La inviolabilidad y la inmunidad, que generalmente ha sido tratada para los parlamentarios, también le son aplicables al defensor.⁵⁶⁷ La primera es un factor de garantía para la libre configuración de la voluntad. La segunda, trata de evitar que tal finalidad se impida por la detención o procesamiento más o menos injustificado. Es así que, tanto la inviolabilidad como la inmunidad aseguran los derechos y prerrogativas del estatus del cargo.⁵⁶⁸

A mayor abundamiento, respecto de la inmunidad parlamentaria, por ejemplo, el Tribunal Constitucional de España ha afirmado que no se puede concebir como un privilegio personal a dicha característica, es decir, como un derecho particular de determinados ciudadanos que se vieran así favorecidos

⁵⁶⁵ Guerra Roig M., “Artículo 6”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 149.

⁵⁶⁶ Colomer Viadel A., “El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos”, *op. cit.*, p. 65.

⁵⁶⁷ González Jiménez M., *op. cit.*, pp. 370 – 371.

⁵⁶⁸ STC 123/2001, de 4 de junio, Tribunal Constitucional de España.

respecto del resto, ni tampoco como expresión de un pretendido *ius singulare*, sino que responde al interés superior de la representación nacional de no verse alterada ni perturbada, ni en su composición ni en su funcionamiento, por eventuales procesos penales que injustificada o torticeramente puedan dirigirse frente a sus miembros, por actos producidos tanto antes como durante su mandato, en la medida en que de dichos procesamientos o inculpaciones pueda resultar la imposibilidad de un parlamentario de cumplir efectivamente sus funciones.⁵⁶⁹ De manera que sencillamente las prerrogativas especiales y fueros son indispensables para el efectivo desempeño de las funciones del Ombudsman.

En el caso del Defensor del Pueblo español, éste no está sujeto mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio. Asimismo, goza de inviolabilidad y no puede ser detenido, expedientado, multado, perseguido o juzgado en razón a las opiniones que formule o a los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo. Y, en los demás casos no puede ser detenido ni retenido sino en delito flagrante, correspondiendo la decisión sobre su inculpación, prisión, procesamiento y juicio exclusivamente a la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.⁵⁷⁰ Esta última es una verdadera garantía de inviolabilidad en favor de la institución para lograr independencia en su actuar.⁵⁷¹

El Proveedor de Justicia de Portugal, no responde civil o criminalmente por las recomendaciones, reparaciones o dictámenes que emita o por actos que se practiquen en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, no puede ser arrestado o detenido sin la autorización de la Asamblea de la República, con excepción de delito que se castigue con prisión de más de tres años y en flagrancia, en ambos

⁵⁶⁹ *Ibíd.*

⁵⁷⁰ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 6.

⁵⁷¹ Colomer Viadel A., "El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos", *op. cit.*, p. 65.

casos la prisión implica suspensión en el cargo mientras se mantenga en dicha situación.⁵⁷²

En el caso del Defensor de la Nación de Argentina, su ley se refiere a las inmunidades. En efecto, dicha institución goza de las inmunidades establecidas por la Constitución Nacional para los miembros del Congreso. Además, no puede ser arrestado desde el día de su designación hasta el de su cese o suspensión, excepto en el caso de ser sorprendido *in fraganti* en la ejecución de un delito doloso, de lo que se deberá dar cuenta a los Presidentes de ambas Cámaras con información sumaria del hecho. Ahora bien, hay una limitación, pues cuando se dicte auto de procesamiento por la justicia competente contra el Defensor del Pueblo por delito doloso, éste puede ser suspendido en sus funciones por ambas Cámaras hasta que se dicte sobreseimiento definitivo a su favor.⁵⁷³ Es decir, no existiría precisamente presunción de inocencia, pero también es cierto que habría que necesitar un acuerdo político importante para realizar la suspensión.

En el caso del Defensor del Pueblo de Bolivia, éste es inviolable por las opiniones, resoluciones y recomendaciones que emita en el ejercicio de sus funciones. Además, mientras dure su mandato, no puede ser enjuiciado, acusado, perseguido, detenido o multado por los actos que realice en el ejercicio de las atribuciones propias de su cargo. En caso de la comisión de delitos, se aplicará el procedimiento previsto en el artículo 118, atribución 6a. de la Constitución Política del Estado, previa autorización del Congreso Nacional, mediante resolución fundamentada y adoptada por dos tercios de votos del total de sus miembros. Algo interesante que agrega en el caso boliviano, es la inviolabilidad de las comunicaciones, pues la correspondencia dirigida al Defensor del Pueblo y sus comunicaciones son inviolables y no podrán ser objeto

⁵⁷² Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 8.

⁵⁷³ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 12.

de censura alguna y quienes contravengan esta disposición serán pasibles de las sanciones previstas en el Código Penal.⁵⁷⁴

El caso de Ecuador se regula de forma breve pero concisa. El Defensor tendrá goza de inmunidad en los mismos términos que los legisladores del Congreso Nacional.⁵⁷⁵ Tiene coherencia si pensamos que es un representante de dicha institución.

El Defensor del Pueblo de Perú, goza de total independencia en el ejercicio de sus funciones. En ese sentido, no está sujeto a mandato imperativo, ni recibe instrucciones de ninguna autoridad. Sin embargo, sólo se encuentra sometido a la Constitución y a su Ley Orgánica. Además, goza de inviolabilidad, no responde civil ni penalmente por las recomendaciones, reparos, y en general, opiniones que emita en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, goza de inmunidad y no puede ser detenido ni procesado sin autorización del Congreso, salvo por delito flagrante. Se añade en el caso peruano a la remuneración del Defensor, que debe ser igual a los de los congresistas.⁵⁷⁶

2.4.5.- Conocimiento de la institución por la población.

También contribuye a la *autoritas* el conocimiento de la institución por los ciudadanos. Para ello es fundamental que el nombramiento sea público y que así sea además su actividad, para lo cual sus publicaciones deben difundirse, acudiendo a prensa y/o otros medios de comunicación si fuese necesario para dar a conocer sus labores y decisiones en favor de la población. Asimismo, el público debe interiorizarse de la institución, respecto de lo que es y lo que son sus atribuciones.⁵⁷⁷

⁵⁷⁴ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 10.

⁵⁷⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 5.

⁵⁷⁶ *Ibid.*

⁵⁷⁷ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, pp. 51 - 54.

2.4.6.- Fácil acceso para los ciudadanos: gratuidad, celeridad e informalidad.

Otro aspecto relevante para la *autoritas* es que debe existir un fácil acceso para los ciudadanos,⁵⁷⁸ y, no sólo acceso, sino que seguimiento y conexión con el interesado que quiere saber sobre la tramitación y resultados de su queja contra la Administración.

Para que haya acceso a los ciudadanos, o mejor dicho, para que cualquier persona sin distinción alguna lo tenga, el acceso al Ombudsman debe ser gratuito, lo que contribuirá a su *autoritas*. Algunos casos donde se reconoce expresamente la gratuidad son, por ejemplo, España, en que la normativa del Defensor del Pueblo consagra que todas sus actuaciones son gratuitas para el interesado y no será preceptiva la asistencia de letrado ni de procurador.⁵⁷⁹ En el caso de Bolivia, se señala expresamente el principio de gratuidad de la actividad del Defensor del Pueblo como para su acceso. Así, todas sus las actuaciones son de carácter gratuito, y, en el ejercicio de sus funciones, está exento del pago de valores fiscales y cualesquiera otras cargas u obligaciones. Y, en el caso de las personas que realicen gestiones ante el Defensor del Pueblo están también exentas de cualquier pago.⁵⁸⁰ Asimismo, en el caso de Ecuador, el Defensor se debe ceñir al principio de gratuidad que es reconocido expresamente.⁵⁸¹ Se suma también la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, en que su normativa señala explícitamente que las denuncias no necesitarán asistencia de letrados y que el trámite es gratuito.⁵⁸²

Además, suma a la *autoritas* del Ombudsman la celeridad de sus actuaciones. Es así que debe tener como premisa que su actividad y sus

⁵⁷⁸ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 53.

⁵⁷⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 15.

⁵⁸⁰ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 2.

⁵⁸¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 12.

⁵⁸² Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 13.

procedimientos atiendan a la celeridad, lo cual ha sido desde sus inicios una aspiración constante, su rapidez en sus actuaciones frente a burocracia de la Administración Pública.⁵⁸³ En efecto, todos sus procedimientos y actuaciones deben orientarse a la eliminación de trabas y formalismos. Tan es así que hay autores, como Gil-Robles que han señalado al hablar de procedimiento, que sería casi preferible indicar que no los hay, o dicho de otra forma, ausencia de procedimiento. En efecto, sólo por la necesidad de dejar constancia de los pasos y del trabajo realizado es que hay procedimiento de actuación.⁵⁸⁴ El mismo autor señalaba que la simplicidad y el antiburocratismo deben presidir la institución.⁵⁸⁵ El objetivo es que el Ombudsman huya de los excesivos procesos burocráticos que suele tener la Administración⁵⁸⁶ y también los tribunales de justicia.

En conjunto a lo anterior, es decir, ligado a la celeridad está la informalidad de sus actuaciones, lo que contribuye a la *autoritas*. En tal sentido el Ombudsman debe atender al principio de informalidad, tanto en su actividad como en sus procedimientos.⁵⁸⁷ Este modelo a seguir dice relación no con que haya una ausencia de parámetros en que se encuadre la actuación, sino que obviando las reglas estrictas de procedimiento.⁵⁸⁸ En cierta forma, la celeridad implica que un Ombudsman comience de inmediato un procedimiento.⁵⁸⁹ En ello radica la celeridad de un procedimiento informal que realizan las defensorías. Para aquello es menester que se establezcan plazos de las distintas tramitaciones, algunas reglamentaciones señalan doce semanas como máximo

⁵⁸³ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 73.

⁵⁸⁴ Gil-Robles A. y Gil Delgado A., “El Defensor del Pueblo (comentarios en torno a una proposición de Ley Orgánica), editorial Civitas, Madrid, 1979, p. 94.

⁵⁸⁵ Gil-Robles A. y Gil Delgado A., *op. cit.*, p. 132.

⁵⁸⁶ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., “Mejores prácticas del Ombudsman en Iberoamérica”, editorial Dykinson, Madrid, 2012, p. 88.

⁵⁸⁷ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., *op. cit.*, p. 88.

⁵⁸⁸ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, segunda edición, editorial Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 1981, p. 288.

⁵⁸⁹ Carpizo J., “Derechos Humanos y Ombudsman, Porrúa, México, 2003, p. 54.

para resolver una queja, pero que debiera ser menos en determinados casos, como lo puede ser cuando estén involucrados menores.⁵⁹⁰

En el mismo sentido, la *International Ombudsman Association* respecto de la informalidad ha considerado los siguientes estándares:⁵⁹¹

“1. Las funciones del Ombudsman en una base informal significan: escuchar, proporcionar y recibir informaciones, identificar y replantear cuestiones, desarrollar un conjunto de opciones responsables y – previa autorización, y bajo la responsabilidad del Ombudsman– iniciar una intervención informal con respecto a terceros. Siempre que sea posible, el Ombudsman ayudará a las personas a encontrar nuevos medios para solucionar ellas mismas sus propios problemas.

2. El Ombudsman, en su calidad de recurso informal y oficioso, actuará con el objetivo de solucionar asuntos e investigará si existen irregularidades de procedimiento y/o problemas organizativos más amplios cuando sea oportuno.

3. El Ombudsman no tomará decisiones vinculantes, no dictará políticas o tomará formalmente decisiones para la organización.

4. El Ombudsman asiste pero no sustituye ningún canal formal. El hecho de utilizar la Oficina del Ombudsman es voluntario y no constituye ninguna etapa obligatoria en ningún procedimiento de resolución de conflictos o política organizacional.

5. El Ombudsman no participa en ningún procedimiento de investigación formal o de tipo judicial. Las investigaciones formales deberán realizarlas terceros. Si una investigación formal es necesaria, el Ombudsman remitirá a los individuos a las oficinas o personas oportunas”.

⁵⁹⁰ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., *op. cit.*, p. 97.

⁵⁹¹ International Ombudsman Association, *op. cit.*, pp. 3 - 4.

En cuanto a la informalidad, ya es cada vez más común ver en los sitios electrónicos de los Ombudsman formularios para hacer una queja o denuncias, inclusive pudiéndola hacer vía electrónica. Incluso puede revisarse el estado de tramitación, como en el caso español, donde es posible consultar en qué va el procedimiento ante el Defensor del Pueblo vía electrónica, aunque sólo los iniciados desde 2014.⁵⁹² Respecto del expediente electrónico, lo que si habría que tener en consideración es la protección de datos personales, donde hay países que tienen mayor o en menor medida desarrollado vía normativa⁵⁹³ pero hay otros que ni siquiera la han creado. Por ejemplo, en España se entra con una clave personal para revisar el trámite ante el Defensor del Pueblo de manera que la vida privada de la persona sea resguardada.⁵⁹⁴

2.5.- Elección del Ombudsman.

2.5.1.- Por el parlamento.

El Ombudsman original, el escandinavo, como bien ya se ha expuesto, fue elegido por el parlamento sueco. Lo mismo ocurre en la mayoría de los sistemas europeos. Por ejemplo, en España, lo eligen las Cortes,⁵⁹⁵ refiriéndose a ellas como sinónimo de parlamento o congreso de representantes. En ese sentido la elección del Defensor del Pueblo es similar a la de otros órganos con rango constitucional donde el Parlamento es el representante directo del ciudadano, coherente con un Estado democrático de Derecho.⁵⁹⁶

En ocasiones los parlamentos en primer lugar designan una comisión para que haga un listado de futuros Ombudsman. De hecho, en el caso español el

⁵⁹² Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, <https://www.defensordelpueblo.es/area-privada/> (última revisión 4 de agosto de 2016)

⁵⁹³ En el mismo caso español, se regula por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (España).

⁵⁹⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, <https://www.defensordelpueblo.es/area-privada/> (última revisión 4 de agosto de 2016)

⁵⁹⁵ Constitución española, artículo 54.

⁵⁹⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 2.

parlamento designa en primer lugar a una Comisión Mixta Congreso-Senado⁵⁹⁷ la que propondrá a los candidatos a Defensor, su funcionamiento está en los reglamentos parlamentarios.⁵⁹⁸ Es decir, su nombramiento viene desde los partidos políticos,⁵⁹⁹ más bien desde los representantes elegidos por la ciudadanía.

En cuanto a los quórum para la designación, en España son las tres quintas partes del Congreso de los Diputados y luego ratificado por el Senado por mayoría absoluta.⁶⁰⁰ Para aquello, se convocará al Congreso en un plazo no inferior diez días y el Senado tiene no más de veinte para ratificarlo, periodo que se ha considerado como apropiado para conocer los currículos de los candidatos a Defensor.⁶⁰¹ Por aquello, también debiera haber un máximo en la primera convocatoria, y además tener presente que es un quórum alto de aprobación, lo que puede dificultar a la hora de llegar a acuerdos entre distintos grupos y fuerzas políticas, pero que es necesario pues un alto consenso político es parte de la *autoritas* del Defensor del Pueblo, indispensable para su cometido.⁶⁰²

2.5.2.- Por el poder ejecutivo.

Hay también casos donde el Ombudsman es nombrado por el propio ejecutivo. Por ejemplo, el *Om Konsumentverket* de Suecia (Defensor de los consumidores),⁶⁰³ aunque no hay problema de independencia, pues el órgano público supervisará a entidades privadas. Sería problemático respecto de la

⁵⁹⁷ Las Comisiones, como también el Pleno son los órganos máximo de funcionamiento de las Cámaras, las que están integradas por un número variable que se determina anualmente por la Mesa parlamentaria, oída la Junta de Portavoces, en donde los grupos están representados en proporción a su importancia numérica aunque representado como mínimo con una personas, en este caso, de diputados y senadores, en Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, pp. 88 - 89.

⁵⁹⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 2.

⁵⁹⁹ Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 133.

⁶⁰⁰ Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de España, artículo 2.

⁶⁰¹ Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 92.

⁶⁰² Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 93.

⁶⁰³ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., "El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)", *op. cit.*, p. 54.

autonomía si vigilará a la Administración, pues es quien lo ha elegido para desempeñar el cargo y realizar su actividad fiscalizadora.

Otro caso lo encontramos con el *Barneombudet* de Noruega (Defensor de la Infancia),⁶⁰⁴ pues es nombrado por el Rey para ocupar el cargo durante seis años. Entre sus labores es asegurar que las autoridades de Noruega cumplan con la Convención sobre los Derechos del Niño, la que forma además parte de la legislación noruega.⁶⁰⁵ El problema entonces que puede haber en ese sentido es la independencia estricta al actuar, aunque, también hay decir que en las monarquías parlamentarias, el Rey no tiene muchas atribuciones relevantes. No así con el *Barnombudsmannen* de Suecia (Ombudsman del Menor),⁶⁰⁶ porque es una institución elegida por el Gobierno y rinde cuentas a éste,⁶⁰⁷ lo que claramente puede afectar su independencia respecto de la Administración.

2.5.3.- Por los ciudadanos.

Se ha considerado por una parte minoritaria de la doctrina que el Ombudsman lo elija o que al menos tenga participación en su elección la ciudadanía,⁶⁰⁸ con forma de elección similar al de un Presidente una República. Sin embargo, hay algunos que consideran aquella opción un tanto infantil e incompatible con el Estado de Derecho.⁶⁰⁹

Dicha alternativa de elección del Ombudsman plantea importantes incógnitas, especialmente relativas a su naturaleza y funcionalidad. Debería haber, al igual que en la elección de un Presidente de una República espacio

⁶⁰⁴ Ley número 5 de 6 de marzo de 1981, relativa al Ombudsman para los niños (Noruega), disponible en <http://barneombudet.no/wp-content/uploads/2014/03/ACT-and-instructions.doc> (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁶⁰⁵ Sitio electrónico del *Barnombudsmannen* de Noruega, disponible en <http://barneombudet.no/english/about-the-ombudsman/> (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁶⁰⁶ Ley (1993: 335) *om Barnombudsman*, con los cambios introducidos por la SFS 2002: 377 (Suecia).

⁶⁰⁷ *Ibid.*

⁶⁰⁸ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, pp. 170 - 174.

⁶⁰⁹ Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 82.

para candidaturas, las que contarían con apoyo económico y/o social,⁶¹⁰ lo que eventualmente podría mermar en la independencia de la institución. Sin embargo, al menos teóricamente, haría al Ombudsman más independiente respecto del Parlamento, puesto que éste ya no lo elegiría sino que la ciudadanía directamente.⁶¹¹

2.5.4.- Por el sector privado.

La diversificación que ha tenido el Ombudsman ha dado origen incluso a la figura en el seno de instituciones privadas, donde son ellas las que eligen a los denominados Ombudsman sectoriales o corporativos. Una mejora del servicio y desjudicialización de conflictos son la razón de ser de éstas instituciones.⁶¹² Lo que denota de inmediato algo discutible, su independencia, pues en general eligen al Ombudsman corporativo, directa o indirectamente el sector privado al que supervisan o que median.

Algunos ejemplos ocurren con los Ombudsman de la prensa, que son aquellos elegidos por los mismos periódicos a quienes supervisan.⁶¹³ Los de los bancos, como en Suiza,⁶¹⁴ España,⁶¹⁵ entre otros, donde el banco o el grupo financiero eligen a quien debe desempeñar el cargo. Asimismo, el Defensor de los Asegurados en Argentina,⁶¹⁶ y de los de servicios básicos en los distintos Estados de Australia⁶¹⁷ (energía, agua, telefonía e internet).

⁶¹⁰ Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 134.

⁶¹¹ Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 135.

⁶¹² Maiorano J., "Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado", *op. cit.*, p. 22.

⁶¹³ Duzán M., columna de periódico, *El Espectador*, 10 de septiembre de 1933, p. 3A.

⁶¹⁴ *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation (Acta fundacional)*, artículo 10.

⁶¹⁵ Banco Santander España, "Reglamento del Defensor del Cliente", disponible en https://www.bancosantander.es/cssa/ContentServer?c=SANDocument_C&cid=1296828133120&leng=es_ES&pagename=WCSANComercLte%2FSANDocument_C%2FSANDocumentPrevie (última revisión 12 de agosto de 2016).

⁶¹⁶ Estatuto del Defensor del Asegurado (Argentina), artículo 4.

⁶¹⁷ Por ejemplo, el de Australia del Sur, *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*.

2.5.5.- Mixto.

Cuando se habla de mixta, se hace alusión a que el parlamento lo elige con el ejecutivo. Uno de aquellos casos se da en Puerto Rico, donde la Oficina del Procurador del Ciudadano lo elige el Gobernador por consejo y consentimiento de las Cámaras.⁶¹⁸ Su independencia se atenúa a pesar de ser elegido por el parlamento, pues el Gobernador es la primera persona de la Administración Pública. No habría mayor problema en ese sentido en sus funciones de supervisión de privados.

2.6.- Periodo de duración del Ombudsman.

2.6.1.- Mandato único.

Este es un punto que en muchos sistemas se ha discutido bastante. Que tenga el Ombudsman un mandato único o que pueda ser reelegido. En efecto, el principio de temporalidad en los cargos elegidos en un sistema democrático es una verdadera garantía de autonomía de ejercicio, pero lo debatible es el grado de temporalidad. Por un parte hay quienes creen que el control mejora con corta duración y mandatos mientras que otros consideran que plazos muy reducidos afectan la eficacia, incluso la independencia del titular.⁶¹⁹

Mandato único o no renovable es una opción. Así lo han seguido por ejemplo Francia con su originaria institución del *Mediateur*, (recordemos que hoy se ha unido a otras figuras jurídicas formando el *Defenseur des droit*, inspirándose entre otras instituciones como en el Defensor del Pueblo español), nombrado por seis años de ejercicio del cargo.⁶²⁰ Mismo periodo y sin posibilidad de reelección tiene en Bolivia la Defensoría del Pueblo.⁶²¹ Si no puede renovarse

⁶¹⁸ Ley número 134 de 30 de junio de 1977, Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma (Puerto Rico), artículo 4.

⁶¹⁹ Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 84.

⁶²⁰ Ley 73-6, de 3 de enero de 1973 (Francia).

⁶²¹ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 219.1.

en sus funciones, lo lógico es que sea un tiempo apropiado que le de independencia en el desarrollo de sus actividades.

2.6.2.- Reelección.

Así, en el caso español el Defensor del Pueblo es elegido por cinco años, lo que favorece su independencia porque es un año más respecto el Parlamento que dura cuatro. La idea es que no coincida íntegramente con la legislatura que lo eligió, y por tanto, no serán los mismos diputados y senadores que valoraran su trabajo final para una posible reelección.⁶²² En todo caso, en los sistemas parlamentarios es difícil que la duración sea exacta en atención a que no se sabe con exactitud cuánto durará como también desde cuándo comenzará a haber parlamento, sino sólo recordar los casos de Bélgica⁶²³ y España⁶²⁴ donde no hubo gobierno, puesto que las distintas fuerzas políticas no se ponían de acuerdo, pero de acuerdo a las reglas de un Estado Democrático, es decir, no confundirlo con gobierno de facto, anarquía o dictadura.

En el caso portugués, el Proveedor de Justicia puede ser reelegido pero se limita a que si ocurre sea sólo por una sola vez.⁶²⁵ Lo mismo ocurre en otros países como Argentina,⁶²⁶ con el Defensor del Pueblo, en Colombia cuatro

⁶²² Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 84.

⁶²³ En el caso de Bélgica hubo 541 días sin gobierno, entre los años 2010 y 2011, en Diario El País, de España, edición de 29 de enero de 2016, disponible en http://politica.elpais.com/politica/2016/01/28/actualidad/1454013532_512285.html (última revisión 1 de agosto de 2016).

⁶²⁴ En el caso de España, las elecciones de Cortes Generales fueron el 20 de diciembre de 2015, y al 1 de agosto de 2016 aún no hay gobierno, en Diario El País, de España, edición de 1 de agosto de 2016, disponible en http://elpais.com/tag/gobierno_espana/a (última revisión 1 de agosto de 2016).

⁶²⁵ 71- Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal).

⁶²⁶ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 86.

años,⁶²⁷ éste último señala inclusive en su ley reguladora la fecha exacta del primer ejercicio del cargo.⁶²⁸

Si se opta por la reelección, el periodo de tiempo debe ser tal para que el Ombudsman pueda desarrollar su actividad como también poder valorar su trabajo.⁶²⁹ Evidentemente en un lapso muy pequeño es difícil de evaluar. Además, ¿Qué se evaluará? Si fue muy incisivo y persuasivo en sus funciones ¿Será reelegido por quien tendrá que soportar su control?

Un caso muy particular de reelección se da en Puerto Rico, donde se puede reelegir pero no en el periodo inmediatamente siguiente, pero la duración del cargo es de diez años de ejercicio.⁶³⁰ Al parecer es un plazo muy extenso, pero que en teoría generaría una independencia suficiente en el cargo que se alejaría de los partidos y fuerzas políticas.

2.7.- Causales de cese y formas de prelación.

De la misma manera que en la designación de los Ombudsman, es decir, desde su origen y nacimiento, hay por otro lado el cese y el fin de quien ocupe el cargo. Es en general una relación que la decide el mismo órgano, es decir, respecto de la designación y la destitución si es que hubiese. Sin embargo, para otorgar una mayor independencia a las instituciones, deben concurrir las voluntades de varios órganos para el cese de los altos comisionados.⁶³¹

⁶²⁷ Constitución Política de Colombia, artículo 281.

⁶²⁸ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia).

⁶²⁹ Guerra Roig M., "Artículo 2", *op. cit.*, p. 84.

⁶³⁰ Ley número 134 de 30 de junio de 1977, Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma (Puerto Rico), artículo 4.

⁶³¹ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, pp. 222 – 223.

Las causales de cese de los Ombudsman deben estar tasadas. Esto, debido a que es un órgano de control,⁶³² y por tanto, debe tener certeza y tranquilidad al actuar en la supervisión, lo que contribuirá a su independencia y consecuentemente a su *autoritas*. El objetivo entonces es que quien pueda destituir a un alto comisionado tenga una serie de límites para que exista una verdadera independencia funcional.⁶³³

En Suecia, en el caso que el *Riksdag* (Parlamento) haya perdido la confianza en el Ombudsman o un Adjunto, cabe la destitución, pero debe ser promovida por la Comisión Constitucional.⁶³⁴

En el caso de Finlandia, a propuesta de la Comisión de Derecho Constitucional, el parlamento puede destituir al Ombudsman si reúne los dos tercios de los votos emitidos.⁶³⁵

En Portugal, las causales de cese que declara la Asamblea respecto del Proveedor de Justicia son las siguientes:⁶³⁶

- a) Muerte o incapacidad física permanente;
- b) Pérdida de los requisitos de elegibilidad para el Parlamento;
- c) Incompatibilidad sobrevenida;
- d) Renuncia.

En España, el Defensor del Pueblo cesa en sus funciones en los siguientes casos:⁶³⁷

- 1) Por renuncia.

⁶³² Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, p. 240.

⁶³³ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, p. 98.

⁶³⁴ *The Riksdag Act, Chapter 13. Riksdag bodies and boards, The Parliamentary Ombudsmen* (Suecia), artículo 4.

⁶³⁵ Constitución de Finlandia, 11 June 1999 (731/1999), en vigencia desde el 1 Marzo de 2000.

⁶³⁶ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 15.

⁶³⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 5.1.

-
- 2) Por expiración del plazo de su nombramiento.
 - 3) Por muerte o por incapacidad sobrevenida.
 - 4) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.
 - 5) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

La vacancia del cargo la declara el Presidente del Congreso en los casos de muerte, renuncia y expiración del plazo del mandato. En los otros supuestos decide por mayoría de las tres quintas partes de los componentes de cada Cámara,⁶³⁸ mediante debate y previa audiencia del Defensor.⁶³⁹

En Costa Rica, el Defensor de los Habitantes de la República cesa en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:⁶⁴⁰

- a) Renuncia a su cargo.
- b) Muerte o incapacidad sobreviniente.
- c) Negligencia notoria o por violaciones graves al ordenamiento jurídico en el cumplimiento de los deberes de su cargo.
- ch) Incurrimiento en cualquiera de las incompatibilidades previstas en esta Ley.
- d) Haber sido condenado, en sentencia firme, por delito doloso.

La vacancia la declara la Asamblea Legislativa. Y, en caso de negligencia grave o de violación grave de la legislación, el Presidente nombra una Comisión que da audiencia al Defensor de los Habitantes de la República e informa a la Asamblea Legislativa, el resultado de la investigación, en el término de quince días hábiles.⁶⁴¹

⁶³⁸ El Congreso de los Diputados y el Senado.

⁶³⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 5.2.

⁶⁴⁰ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 6.

⁶⁴¹ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 7.

En Argentina las causales de cese son las siguientes:⁶⁴²

- a) Por renuncia;
- b) Por vencimiento del plazo de su mandato;
- c) Por incapacidad sobreviniente;
- d) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso;
- e) Por notoria negligencia en el cumplimiento de los deberes del cargo o por haber incurrido en la situación de incompatibilidad prevista por esta ley.

La incapacidad sobreviniente debe acreditarse de modo fehaciente. La notoria negligencia o incompatibilidad el cese se decide por el voto de los dos tercios de miembros presentes de ambas Cámaras, previo debate y audiencia del interesado.⁶⁴³

En el caso de Bolivia, el Defensor del Pueblo puede cesar en sus funciones en los siguientes casos:⁶⁴⁴

- a) Por renuncia.
- b) Por cumplimiento de su mandato.
- c) Por muerte.
- d) Incapacidad permanente y absoluta sobreviniente.
- e) Por sentencia penal condenatoria ejecutoriada.
- f) Por situaciones de incompatibilidad previstas en la presente Ley.

Para todos los casos, excepto el de sentencia penal condenatoria, es el Congreso Nacional quien declara la vacancia del cargo.⁶⁴⁵

⁶⁴² Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 10.

⁶⁴³ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 11.

⁶⁴⁴ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 12.

⁶⁴⁵ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 13.

En Ecuador las causales de cese de funciones del Defensor del Pueblo son las que siguen:⁶⁴⁶

- a) Por expiración del plazo de su nombramiento;
- b) Por muerte;
- c) Por renuncia aceptada por el Congreso Nacional;
- d) Por incapacidad física o mental, declarada por el Congreso Nacional; y,
- e) Por destitución en juicio político.

En el caso de Paraguay, el Defensor del Pueblo goza de autonomía e inamovilidad. No obstante, puede ser removido por mal desempeño de sus funciones, con el procedimiento del juicio político establecido en la Constitución.⁶⁴⁷

En Perú, el Defensor del Pueblo es elegido y removido por el Congreso con el voto de los dos tercios de su número legal. Goza de la misma inmunidad y de las mismas prerrogativas de los congresistas.⁶⁴⁸

En cuanto a las causales de cese se conciben las siguientes:⁶⁴⁹

1. Por renuncia.
2. Por vencimiento del plazo de designación.
3. Por muerte o incapacidad permanente sobrevenida.
4. Por actuar con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes en el cargo.
5. Por haber sido condenado mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.

⁶⁴⁶ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 7.

⁶⁴⁷ Constitución del Paraguay, artículo 277.

⁶⁴⁸ Constitución Política del Perú, artículo 161.

⁶⁴⁹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 4.

6. Por incompatibilidad sobreviniente.

La vacancia en el cargo se declara por el Presidente del Congreso. Sin embargo, por la causal de negligencia y de incompatibilidad sobreviniente se decide por el Congreso, por acuerdo adoptado con el voto de dos tercios, previo debate y audiencia con el Defensor.⁶⁵⁰

En Uruguay, el cargo de miembro del Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo cesa en los siguientes casos:⁶⁵¹

A) Expiración del plazo de su nombramiento, sin perjuicio de los casos en que se extienda hasta que asuma un nuevo miembro.

B) Fallecimiento.

C) Incapacidad superviniente.

D) Renuncia aceptada.

E) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso; durante el procesamiento quedará automáticamente suspendido en sus funciones.

F) Destitución por el mismo número de votos por los que fueron electos, en sesión especial de la Asamblea General convocada al efecto, procediendo la misma en los siguientes casos:

i) Por asumir una conducta que lo hiciera indigno de su investidura.

ii) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

iii) Por haber incurrido en falta grave a los deberes inherentes al cargo.

⁶⁵⁰ *Ibíd.*

⁶⁵¹ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 52.

iv) Por incompatibilidad superviniente en caso de que no hubiera presentado renuncia o dejado sin efecto la misma.

Y, en caso de renuncia el miembro debe presentarla al Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo quien, de aceptarla, la comunica a la Presidencia de la Asamblea General.

En efecto, aunque sean tasadas las causales, son discutibles o al menos complejas las que se enuncian en términos genéricos, como la de notoria negligencia, falta grave a funciones, entre otras. La problemática que trae aparejada una redacción así, es el riesgo es que haya una utilización inapropiada o torticera, a palabras de Sánchez Saudinós, para forzar un cese político de un titular que resulte incómodo para los poderes públicos en general o para alguna mayoría parlamentaria en particular.⁶⁵²

Por otro lado, es preciso que se disponga lo necesario para que siga funcionando la institución ante los ceses del titular del cargo de Ombudsman. En efecto, suele expresarse que podrá actuar el siguiente a cargo, que generalmente será un adjunto del Defensor, pero el problema se da ante las mayorías calificadas para la nueva designación, pues los interinatos en ocasiones se prolongan por mucho tiempo, lo que no es deseable.⁶⁵³

En el caso de Suecia, si un Ombudsman Parlamentario se retira anticipadamente, el *Riksdag* debe elegir un sucesor sin demora para servir por un nuevo período de cuatro años.⁶⁵⁴

En Portugal, en el caso de vacancia del cargo de Proveedor de Justicia, el nombramiento debe llevarse a cabo dentro de los treinta días posteriores al cese.⁶⁵⁵ En todo caso, el cargo dura cuatro años y mientras no asuma el

⁶⁵² Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, p. 241.

⁶⁵³ Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, p. 240.

⁶⁵⁴ *The Riksdag Act, Chapter 13. Riksdag bodies and boards, The Parliamentary Ombudsmen (Suecia)*, artículo 4.

⁶⁵⁵ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 15.

siguiente titular, se mantiene en el mismo el anterior. Además el nuevo nombramiento debe realizarse en el mes anterior al término del mandato. Y, en caso que no haya Asamblea por haber estado disuelta, una vez la haya, debe nombrarse dentro de los primeros quince días contados desde la primera sesión.⁶⁵⁶

En España, una vez vacante el cargo se inicia el procedimiento para el nombramiento de nuevo Defensor del Pueblo en plazo no superior a un mes.⁶⁵⁷ En los casos de muerte, cese o incapacidad temporal o definitiva del Defensor del Pueblo, y en tanto no procedan las Cortes Generales a una nueva designación, desempeñarán sus funciones, interinamente, en su propio orden, los Adjuntos al Defensor del Pueblo.⁶⁵⁸

En Argentina, en caso de muerte del Defensor del Pueblo se procede a su reemplazo provisorio por un adjunto, promovándose en el más breve plazo la designación del titular.⁶⁵⁹ Asimismo, ante casos de otros ceses, suspensiones o imposibilidades temporales, los adjuntos también pueden reemplazar provisoriamente al Defensor, de acuerdo al orden designación de la comisión bicameral al designarlos.⁶⁶⁰

En Bolivia, estando ya vacante el cargo, en tanto el Congreso Nacional no proceda a una nueva designación, desempeñarán el cargo, interinamente, los Delegados Adjuntos del Defensor del Pueblo por su orden. Para esta designación el Defensor del Pueblo debe garantizar igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Además, una vez determinado el cese de funciones,

⁶⁵⁶ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 6.

⁶⁵⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 5.3.

⁶⁵⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 5.4.

⁶⁵⁹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 11.

⁶⁶⁰ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 13.

se debe iniciar un procedimiento para el nombramiento de un nuevo Defensor del Pueblo en un plazo no mayor a treinta días.⁶⁶¹

En el caso de Ecuador, el Defensor del Pueblo nombra un adjunto, primero y segundo, quienes le reemplazan en su orden, ante los supuestos de ausencia temporal, y de vacancia del cargo hasta que el Congreso Nacional nombre al titular.⁶⁶²

En Perú, una vez vacante el cargo de Defensor del Pueblo, se inicia el procedimiento para el nombramiento del nuevo titular, en un plazo no superior a un mes.⁶⁶³

En cualquiera de las hipótesis de cese se procederá a designar un sustituto de conformidad al procedimiento previsto para cubrir vacantes y, hasta tanto no se produzca la designación, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo funcionará con el número de miembros restante.⁶⁶⁴

2.8.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 2.

Es menester recordar el objetivo número 2 de la presente tesis doctoral, *“Analizar al Ombudsman desde una perspectiva orgánica”*. En efecto, es posible concluir de forma preliminar que:

En primer término, que en la actualidad hay distintos tipos de Ombudsman. Destaca la figura del alto comisionado, ya sea del parlamento o de las Cortes Generales, o de un órgano distinto al legislativo, lo cierto es que es

⁶⁶¹ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 13.

⁶⁶² Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 9.

⁶⁶³ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 4.

⁶⁶⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 52.

una persona o institución que representa a una entidad en concreto para controlar y/o denunciar irregularidades por medio de su *autoritas*. Ejemplo de esta figura son el Defensor del Pueblo de España, el Proveedor de Justicia de Portugal, las Defensoría del Pueblo de Argentina, Perú, entre otras. Se le conoce también como el Ombudsman original, escandinavo o nórdico.

Asimismo, como otro tipo es la variante francesa, cual es, el Mediador de la República. La diferencia significativa con el Ombudsman como alto comisionado es que más que persuadir, se dedica a mediar entre la Administración y el ciudadano, sin tomar partido por ninguno de los dos. Dicha figura se ha expandido principalmente a los países de habla francesa en África y que fueron colonias de Francia, como Costa de Marfil, Níger, entre otras. No está de más recordar que el *Mediateur* francés ha optado por considerar la idea original, que, por palabras de ellos mismos, debido al “*éxito que ha tenido el Defensor del Pueblo en España*”.

Sumado a lo anterior, se ha reconocido como tercera opción de Ombudsman, a las Comisiones de peticiones parlamentarias. Se caracterizan por tener un acceso indirecto de la ciudadanía, pues sólo actúan por las quejas de los ciudadanos que a su vez deben presentar por medio de un parlamentario, siendo éstos verdaderos filtros. Destaca este sistema en Gran Bretaña con la *Parliamentary Commissioner* y en Alemania con la *Petitionsausschuss* del *Deutscher Bundestag*.

En segundo término, en cuanto a la forma de composición encontramos en unipersonal, colegiado y como comité o juntas. Será unipersonal si la institución recae sobre una persona, independiente de su denominación, como son los casos de Finlandia, España, Portugal, Italia, entre otros. La variante latinoamericana, en general es despersonificar la institución, aunque también es personal. Lo que hay son Defensorías del Pueblo, donde su titular es el Defensor del Pueblo, como el caso de Bolivia, Colombia, Ecuador, por nombrar algunos.

Por otro lado, será colegiado, si son dos o más los comisionados, como el caso de Suecia y Nueva Zelanda en que pueden elegir uno o más Ombudsman. En la misma idea, también está la fórmula de comité o juntas, en que la institución se compone de varios miembros, en que preside uno de ellos, como el caso de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, con diez miembros, o el caso de Uruguay, con cinco. El objetivo es asegurar la participación pluralista en el actuar de la institución.

En tercer término, un aspecto relevante que se analizó fue el rango de reglamentación, que es relevante porque dará o menos estabilidad a la institución. Hay experiencias variadas, como lo son de nivel constitucional, legal, reglamentarias y hasta de norma jurídica de Derecho Privado. Constitucionales, es decir, que el Ombudsman se cree y desarrolle básicamente en la carta fundamental de cada país, por ejemplo, Francia, Suecia, España, Portugal, la mayoría de los países latinoamericanos, entre otros. De nivel legal, es decir, que no estén inmersos en la Constitución y que se creación sea sólo por una ley, encontramos el caso de Uruguay, y el Mediador Federal de Bélgica, entre otros.

Asimismo, de rango reglamentario, que son todos los Ombudsman creados por normas del poder ejecutivo. Son, el caso del Mediador de Túnez, que se creó por el Decreto número 1992-2143 de 10 diciembre 1992 del *Administrative Mediator*. También ciertas variantes, como el caso colombiano, en que aunque la Defensoría del Pueblo sea creada constitucionalmente, la estructura orgánica puede ir cambiando de acuerdo al gobierno de turno de acuerdo al artículo 283 de la Carta fundamental colombiana, convirtiendo a la institución de constitucional en la realidad de rango reglamentario.

Además, hay Ombudsman creados por normas de derecho privado. Es decir, son instituciones fundamentadas en actos jurídicos de particulares. Entre otros de este tipo son el *Swiss Banking Ombudsman*, que se regula por estatutos privados; en Australia, con una serie de Ombudsman de servicios básicos, que supervisan la energía (gas y electricidad), el agua y las telecomunicaciones, (telefonía e internet), que se configuran como sociedades privadas, como por

ejemplo la *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*. Aunque siempre hay casos con bemoles, Los defensores del cliente en España que son instituciones privadas pero se crean en conformidad a lo dispuesto en la ECO/734/2004, de 11 de marzo.

En cuarto término, la principal atribución que debe tener todo Ombudsman, y es además lo que caracteriza a la institución es la *autoritas*. Es una figura que no tiene potestad resolutoria sobre las quejas que resuelve, ni siquiera ante datos objetivos de mal funcionamiento de la Administración. Es la *autoritas* es la característica por la que depende el éxito o fracasos de la actividad del Ombudsman y por ende de la institución misma.

Para conseguir *autoritas* hay una serie de factores a considerar: La especial calidad de la persona que se nombre en el cargo, excelencia en el desempeño profesional, requisitos de experiencia e incluso pluralismo son algunos puntos a tener presente; el carácter institucional contribuye a la *autoritas*, más aún si tiene rango constitucional; asimismo, si es una figura jurídica que sea apartidista o ajeno a la política, pues es un representante de la ciudadanía toda, mas no de un solo sector; debe ser neutral, independiente y objetivo, por ello debe tener incompatibilidades en su quehacer para evitar cualquier conflicto de intereses; también debe tener autonomía, independencia y una especial protección en su actuar, de manera que tenga libertad en la realización de sus cometidos con el objetivo de ser eficaz; suma a la *autoritas* si la institución es conocida por la ciudadanía, tanto en sí misma como en las actuaciones que realice; contribuye además que sea gratuita, rápida e informal en su actuar, sin burocracia o reglas complejas como lo pueden ser los proceso judiciales, de manera de obtener un fácil acceso y conexión para los ciudadanos.

En quinto término, se analizó las distintas fórmulas de elección del Ombudsman. La variante original es que el parlamento lo elija, como así comenzó en el caso sueco del siglo XIX y con todos los países que siguieron dicha opción. Sin embargo, también hay casos en que lo elige el poder ejecutivo, como el Ombudsman sectorial de Suecia el *Om Konsumentverket* (Defensor de

los consumidores), o el *Barnombudsmannen* de Suecia (Ombudsman del Menor), ambos de Suecia y elegidos por el Gobierno. El problema se da particularmente en el segundo, pues puede afectar la independencia en su actuar.

También, están los elegidos por los privados, como el caso del Defensor de los asegurados de Argentina, los sectoriales de Australia, entre otros. El problema en este tipo de casos también lo es la afectación de la independencia, si se elige, por ejemplo, por las empresas aseguradoras al mismo Defensor de los asegurados, en el rubro de los seguros.

Hay casos mixtos, en que hay distintas instituciones que eligen al Ombudsman. En el caso de Puerto Rico, la Oficina del Procurador del Ciudadano lo elige el Gobernador por consejo y consentimiento de las Cámaras. El problema es que la independencia se atenúa a pesar de ser elegido por el parlamento, pues el Gobernador es el jefe de la Administración Pública.

Además, se ha considerado por doctrina minoritaria que el Ombudsman lo elija directamente la ciudadanía. Sin embargo, sería una institución más parecida al presidente de la república que a otra. Por ello, debería haber, al igual que en la elección de un Presidente de una República espacio para candidaturas, las que contarían con apoyo económico y/o social, lo que eventualmente podría mermar en la independencia de la institución.

En sexto lugar, se analizó el periodo de duración. Hay de mandato único y otros con posibilidad de reelección. Dependiendo del país, serán más o menos años de ejercicio. Teóricamente, será más independiente si no tiene posibilidad de reelección, será más libre en su actuar sin esperar o estar sometido a un nuevo consenso político. Pero mandatos muy cortos no dejan hacer un avance o plan de trabajo a mediado o corto plazo.

En séptimo lugar y sumado a lo anterior, están las causales de cese. Se puede ser independiente, pero asimismo, debe ser responsable para que la institución funcione. Opciones como la negligencia notoria o por violaciones

graves al ordenamiento jurídico en el cumplimiento de los deberes de su cargo, incurrir en cualquiera de las incompatibilidades previstas en esta Ley, haber sido condenado, en sentencia firme, por delito doloso, son algunas a considerar para que se resguarde la eficiencia de la actividad del Ombudsman. Quien decida dichos casos también es relevante, lógicamente debiera ser quien mismo lo ha nombrado, o con alguna alternativa que ofrezca imparcialidad y una especial protección a la institución.

CAPITULO TERCERO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva competencial para la creación, modificación o desarrollo de una institución.

3.1.- Competencia territorial del Ombudsman.

3.1.1.- Nacional.

En esta arista encontramos a los Ombudsman que tengan competencia en todo el territorio del país. Algunos casos están en Suecia,⁶⁶⁵ Finlandia,⁶⁶⁶ España,⁶⁶⁷ Francia,⁶⁶⁸ Portugal,⁶⁶⁹ Bolivia,⁶⁷⁰ Colombia,⁶⁷¹ Ecuador,⁶⁷² Paraguay,⁶⁷³ Perú,⁶⁷⁴ entre otros. Asimismo, hay países donde se les llama “federales” o con competencia federal evidentemente por ser Estados con dicha característica, como el caso de Alemania,⁶⁷⁵ Argentina,⁶⁷⁶ Bélgica,⁶⁷⁷ Brasil,⁶⁷⁸ entre otros, pero que se refieren a la competencia de toda la nación.

Por cierto, la competencia nacional o federal no se opone a las instituciones regionales o municipales, o dicho de otra manera, pueden coexistir Ombudsman nacionales, regionales y municipales. Hay muchos ejemplos de aquello, como el caso de España, donde además del Defensor del Pueblo (nacional), existen para las Comunidades Autónomas, entre otros, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Justicia Mayor de Aragón, el Diputado del Común de Canarias, el Procurador del Común de Castilla y León, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Defensor del Pueblo de Navarra, el Ararteko del País Vasco y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.⁶⁷⁹ Lo beneficioso es que habrá mayor protección y supervisión, pero puede que se

⁶⁶⁵ Constitución de Suecia, Instrumento de Gobierno, Capítulo 13, artículo 2.

⁶⁶⁶ Constitución de Finlandia, artículo 38.

⁶⁶⁷ Constitución de española, artículo 54.

⁶⁶⁸ Constitución de francesa, artículo 71-1.

⁶⁶⁹ Constitución portuguesa, artículo 23.

⁶⁷⁰ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 218.

⁶⁷¹ Constitución Política de Colombia, artículo 282.

⁶⁷² Constitución de la República del Ecuador, artículo 214.

⁶⁷³ Constitución del Paraguay, artículo 276.

⁶⁷⁴ Constitución Política del Perú, artículo 161.

⁶⁷⁵ Ley Fundamental de la República Federal de Alemania, artículo 43 letra c.

⁶⁷⁶ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 86.

⁶⁷⁷ Ley de 22 de marzo de 1995 que instaura el Mediador Federal (Bélgica), artículo 1.

⁶⁷⁸ Ley Nº 80, de 12 de junio de 1994, *Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências* (Brasil), artículo 2.

⁶⁷⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo Europeo, “Defensores del Pueblo Regionales”, *op. cit.*, (última revisión 18 de abril de 2016).

generen ciertos rozos o conflictos de competencias, tal como ocurre entre Gobierno central con sus regiones.

3.1.2.- Regional o provincial.

Hay países donde los Ombudsman son regionales o provinciales, destacando el caso de Italia, donde cada una de las correspondientes instituciones conforman una red de defensores a nivel nacional,⁶⁸⁰ siendo parte de ella Lombardia, Valle d'Aosta, Veneto, Piemonte, Provincia Autónoma di Bolzano, Provincia Autónoma di Trento, Basilicata, Campania, Toscana, Marche, Liguria, Emilia Romagna, Lacio, Abruzzo, Sardegna.⁶⁸¹ Cada uno de estos tendrá regulaciones distintas, en que los une su naturaleza de garantía frente a la administración pública.⁶⁸²

Asimismo encontramos este tipo de instituciones en Alemania,⁶⁸³ Argentina,⁶⁸⁴ Australia,⁶⁸⁵ España,⁶⁸⁶ Suiza,⁶⁸⁷ entre otros, donde además existen Ombudsman nacionales. En todo caso, Austria es particular, porque hay dos instituciones regionales, en Tirol⁶⁸⁸ y Vorarlberg,⁶⁸⁹ pero en sus otros siete

⁶⁸⁰ Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 93 – 94.

⁶⁸¹ Sitio electrónico del *Difensore Civici*, *op. cit.*, (última revisión 14 de octubre de 2017).

⁶⁸² Carmona y Choussat J., *op. cit.*, pp. 93 – 94.

⁶⁸³ Destacan las Comisiones de peticiones de Baden-Wurtemberg, Baviera, Berlín, Brandemburgo, Bremen, Hamburgo, Hesse, Mecklemburgo-Pomerania Occidental, Mecklemburgo-Pomerania Occidental, Baja Sajonia, Renania del Norte-Westfalia, Renania-Palatinado, Renania-Palatinado, Sarre, Sajonia, Sajonia-Anhalt, Schleswig-Holstein, Schleswig-Holstein y Turingia.

⁶⁸⁴ Destacando las siguientes instituciones: Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires; Defensor del Pueblo de Córdoba; Defensor del Pueblo de Chubut; Defensor del Pueblo de la Provincia de Santiago del Estero; Defensor del Pueblo de Tucumán; entre otros.

⁶⁸⁵ Destacan los Ombudsman de Australia del Oeste, Australia del Sur, Victoria, Queensland, Nueva Gales del Sur, Tasmania y el de Territorio del Norte.

⁶⁸⁶ Destacando el Defensor del Pueblo Andaluz, el Justicia de Aragón, el Diputado del Común de Canarias, el Procurador del Común de Castilla y León, el *Síndic de Greuges* de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Defensor del Pueblo de Navarra, el *Ararteko* - Defensor del Pueblo del País Vasco y el *Síndic de Greuges* de la Comunitat Valenciana.

⁶⁸⁷ Donde encontramos Ombudsman en Basilea-Campiña, Basilea-Ciudad, Vaud, Zug y Zurich.

⁶⁸⁸ Sitio electrónico del *Landesvolksanwältin* de Tirol de Austria, disponible en <https://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaltschaft/> (última revisión 14 de septiembre de 2016).

⁶⁸⁹ Sitio electrónico del *Landes Volksanwalt Vorarlberg* de Austria, disponible en <http://www.landesvolksanwalt.at/category/aktuelles/> (última revisión 14 de septiembre de 2016).

Estados⁶⁹⁰ la Junta Nacional de Defensores del Pueblo ejerce las funciones de Ombudsman regional.⁶⁹¹

Algunas consideraciones con este tipo de institución es, que la proximidad de los defensores regionales hacia los ciudadanos facilita la sensación de cercanía, pero habría algunas problemáticas. Una, que podría haber regiones que tengan o no Ombudsman. También, que en este sistema habrá regiones con Ombudsman y otras que no. Otro problema es que son competentes sólo en su región, lo que dificulta el control ante administraciones públicas nacionales o que compartan dos o más regiones,⁶⁹² lo que se acrecienta en el caso italiano donde no hay un Defensor a nivel nacional.

3.1.3.- Municipal.

También hay ejemplos de Ombudsman con competencia sólo municipal. Encontramos casos de este estilo, por ejemplo en Argentina,⁶⁹³ o en las ciudades de Laval, Longueuil, Montreal, Toronto,⁶⁹⁴ las que se crean por normativa municipal o local, que en general es por vía de Ordenanza.

Por nombrar algunos casos, el Ombudsman de Montreal fue creado por la Ordenanza Municipal⁶⁹⁵ del año 2002, que comenzó a funcionar en el año 2003, eligiendo a su titular el mismo municipio. Investiga cuando sean afectados derechos municipales de una persona o grupo, siendo el actor la municipalidad o una corporación municipal. No revisa en general las decisiones de los cargos

⁶⁹⁰ Los demás Estados son: *Wien, Niederösterreich, Oberösterreich, Burgenland, Steiermark, Kärnten y Salzburg.*

⁶⁹¹ Sitio electrónico del *Volksanwaltschaft* de Austria, disponible en <http://volksanwaltschaft.gv.at/hilfestellung-bei-problemen-mit-behoerden> (última revisión 14 de septiembre de 2016).

⁶⁹² Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 104 – 105.

⁶⁹³ Entre otros, el Defensor del Pueblo de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, el Auditor General de la Municipalidad de Villa María.

⁶⁹⁴ Sitio electrónico del Foro de Ombudsman de Canadá, *op. cit.*

⁶⁹⁵ Ordenanza 02-146, modificada por las ordenanzas 02-146 y 02-146-2, todas de Montreal (Canadá).

de elección popular, pero si para asegurar el respeto de la Carta de Montreal, pudiendo intervenir en decisiones votadas por el Ayuntamiento, el Comité Ejecutivo o un consejo de ciudad.⁶⁹⁶

Otro caso es el Defensor del Pueblo de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon en Argentina, creado por la Ordenanza número 13.663 de dicho municipio, promulgada el 13 de noviembre de 2000.⁶⁹⁷ De acuerdo al artículo 1 de dicha normativa, es una institución que en el ámbito del Partido de General Pueyrredon la Defensoría del Pueblo, es un órgano colegiado integrado por tres miembros, que actúa plena autonomía funcional y política sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Y, su ámbito de competencias dice relación con lo municipal, ya sea como órgano público como también privados que presten servicios públicos, de acuerdo a lo consagrado al artículo 4, *“Su intervención tendrá lugar frente a los actos, hechos u omisiones que impliquen un ejercicio ilegítimo, arbitrario, abusivo, negligente o de manifiesta impericia de la función pública municipal. Fundamentalmente, cuando dichas deficiencias generen errores administrativos, demoras excesivas de trámites, desconsideración de trato hacia el público, delitos o irregularidades administrativas. La referida intervención alcanza también a las personas privadas prestadoras de servicios públicos”*.⁶⁹⁸

⁶⁹⁶ Sitio electrónico del Ombudsman de Montreal, *History, roel and mandate*, disponible en <http://ombudsmandemontreal.com/en/about-us/history-role-and-mandate> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

⁶⁹⁷ Ordenanza N° 13.663, actualizada con las ordenanzas municipales 14614, 14928, 15070, 16833, 17104, 21430, todas del Municipio del Partido de General Pueyrredon (Argentina), disponible en <http://www.defensoriadelpueblo.mdp.gob.ar/wp-content/uploads/2015/05/DEFENSOR-DEL-PUEBLO-DEL-PARTIDO-DE-GENERAL-PUEYRREDON.pdf> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

⁶⁹⁸ Ordenanza N° 13.663 del Municipio del Partido de General Pueyrredon (Argentina), artículo 4.

3.1.4.- Coexistencia de Ombudsman nacionales, regionales, locales y municipales.

En casi la mayoría de los países nombrados anteriormente, exceptuando a Italia, coexisten Ombudsman nacionales, regionales y municipales. Casos así los encontramos, entre otros, en Alemania, Argentina, Austria, Australia, España, Perú, Suiza, entre otros.⁶⁹⁹ Por otro lado, sólo mencionar, como ha se ha señalado, que puede que haya regiones que tienen y otras no a la institución, o que las competencias de la figura jurídica en estudio sean similares pero no iguales, y que si bien se generará mayor supervisión, pueden darse ciertos conflictos de competencias entre Ombudsman nacionales con los regionales o municipales, sobre todo si son independientes entre sí.

3.2.- Ámbito de control del Ombudsman.

3.2.1.- Al Poder Ejecutivo.

Es a decir de autores que el control del ejecutivo es el ámbito esencial de control donde el Ombudsman ejerce sus competencias, pues supervisa la actividad⁷⁰⁰ de la Administración, pues está en el seno de dicho poder.⁷⁰¹ Independiente de la configuración de la institución, y aunque tengan enfoques distintos como el caso sueco de control de la Administración y el español con énfasis en la garantía de los derechos fundamentales, las facultades no divergen significativamente, de modo que lo natural es que los Ombudsman pueden supervisar a las Administraciones, emitiendo resoluciones no vinculantes⁷⁰² siendo verdaderos juicios de valor sobre casos concretos.

⁶⁹⁹ Más detalle de los ejemplos señalados, véase puntos precisamente anteriores a éste.

⁷⁰⁰ En todo caso, también podríamos agregar que supervigila las omisiones de ésta.

⁷⁰¹ Bassols Coma M., *op. cit.*, p. 205.

⁷⁰² Díaz Crego M., "Defensor del pueblo y justicia constitucional: Entre la declaración de intenciones y el exceso competencial", en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, p. 308.

Otro aspecto relevante a tener en consideración es la inevitable distinción entre Gobierno y Administración. Es claro que supervigila al ejecutivo, vertiente Administración ¿Pero también al Gobierno? El caso español puede dar luces pero es complejo sobre todo por el sistema parlamentario y su diferenciación orgánica y de funcionamiento que ha sido uno de las temáticas más difíciles de Derecho Público.⁷⁰³ Es así que el Gobierno se compone del Presidente, de los Vicepresidentes, en su caso, de los Ministros y de los demás miembros que establezca la ley.⁷⁰⁴ En efecto, el problema estaría resuelto y sería muy nítido si se decidiera con el factor orgánico de diferenciación, entre actos políticos y administrativos, el problema se da cuando los órganos de gobierno incumplen o entremezclan intencionalmente o no ambos criterios.⁷⁰⁵

Otra distinción también recogida del caso español, es la que dice relación con la Administración Civil y Militar. En efecto, al Defensor del Pueblo se le restringe o limita la supervisión de la Administración Bélica.⁷⁰⁶ Aunque es preciso recordar que en varios países hay Ombudsman bélicos, como en Alemania⁷⁰⁷ y Bélgica.⁷⁰⁸

También cabe distinguir, por un lado, entre los órganos de la Administración con personalidad de derecho público, como lo pueden ser los organismos públicos, y, por otro, los de derecho privado, como lo puede ser una corporación o empresa estatal.⁷⁰⁹

⁷⁰³ Bassols Coma M., *op. cit.*, p. 205.

⁷⁰⁴ Constitución de española, artículo 206.

⁷⁰⁵ Bassols Coma M., *op. cit.*, p. 208.

⁷⁰⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 14.

⁷⁰⁷ Rowat D., *op. cit.*, pp. 170 - 173.

⁷⁰⁸ Rovira Viñas A., "Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo", *op. cit.*, p. 40.

⁷⁰⁹ Bassols Coma M., *op. cit.*, p. 209.

⁷⁰⁹ Constitución española, artículo 20.

3.2.2.- Al Poder Legislativo.

Más que control, en este aspecto el Ombudsman tiene una relación con el legislativo. En todo caso, como no iba a serlo, sobre todo en los casos donde es el alto comisionado de las Cortes designado por éstas,⁷¹⁰ con quien tiene una estrecha y permanente relación, que se intenta asegurar a través de diversos mecanismos.⁷¹¹ Tampoco podría controlar al legislativo aquellos Ombudsman del sector privado, pues es una tarea reservada a otros poderes del Estado o a la ciudadanía con el voto a través de las elecciones periódicas de sus representantes. Por ser más un asunto de funciones que de control, en este punto se darán unos ejemplos sin ir tan al detalle de las distintas actividades que tiene en relación al Poder Legislativo, lo que se realizará en el punto atinente, a la parte funcional del Ombudsman.

En efecto, una de aquellas situaciones en las que tiene el Defensor una relación con el legislativo, es con los informes, que en general son anuales, los que debe entregar y dar cuenta al parlamento. En ese sentido, cerca del 80% donde existe la institución, la rendición de cuentas se realiza al legislativo, aunque también puede ser a órganos del ejecutivo o al Jefe de Gobierno.⁷¹²

Otra relación que tiene el Ombudsman con el legislativo consiste en sugerir normativa. Así por ejemplo, el Defensor del Pueblo de Argentina puede proponer al Poder Legislativo y a la Administración Pública la modificación de aquellas normas cuyo cumplimiento riguroso pueda provocar situaciones injustas o perjudiciales.⁷¹³ Otro caso se encuentra en España, el Ombudsman sectorial denominado Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado en el año 1996

⁷¹⁰ Uribarri A., “La relación de la Institución del Defensor del Pueblo con las Cortes: El Informe Ordinario”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999, p. 86.

⁷¹¹ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 405.

⁷¹² Uribarri A., *op. cit.*, p. 91.

⁷¹³ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, “¿Qué es el Defensor del Pueblo de la Nación?” disponible en <http://www.dpn.gob.ar/quees.php> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

por Real Decreto,⁷¹⁴ al que le han apodado “Defensor del Contribuyente”, realiza entre sus funciones, sugerencias en materia de Administración Tributaria.⁷¹⁵

Finalmente, puede aportar que en el Ombudsman en determinadas ocasiones debe ser escuchado en la creación de ciertas normativas. Un caso reciente y muy significativo es una Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de Argentina que, en 2016, anuló el aumento de tarifas de gas, obligando a realizar audiencias públicas, donde debe participar el Defensor, y, evidentemente, estando la institución acéfala⁷¹⁶ desde el Gobierno de doña Cristina Fernández de Kirchner,⁷¹⁷ no se podía ni se cumplió con dicho requisito, el de las audiencias públicas. En tal sentido, la Corte señaló, entre otras cosas que, “*se pone en conocimiento del Congreso de la Nación la necesidad de dar cobertura al cargo de Defensor del Pueblo de la Nación*”.⁷¹⁸

3.2.3.- Al Poder Judicial.

En general, el Ombudsman no controla a los jueces, pero sí lo hace en ocasiones. Para apreciar la problemática, es esclarecedor el caso español. En

⁷¹⁴ Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-28534> (última revisión 22 de octubre de 2017).

⁷¹⁵ Álvarez Arroyo F., “El Consejo para la Defensa del Contribuyente: Determinación y Funciones”, en Anuario de la Facultad de Derecho, número 18, Universidad de Extremadura, 2000, p. 115, disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwiZ35ahkbfOAhXDvhQKHfcZDcwQFghWMAk&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2F Articulo%2F831197.pdf&usq=AFQjCNFIvI5NiG0PCyyCXRno10GmrlaAw&bvm=bv.129389765.d.d24> (última revisión 10 de agosto de 2016).

⁷¹⁶ El Parlamento argentino no ha definido al titular del Defensor del Pueblo de la Nación, organismo que permanece vacante desde el año 2009, desde que el cordobés Eduardo Mondino renunció para dedicarse a la política.

⁷¹⁷ Se ha dicho que el gobierno *kirchnerista* no se preocupó de llenar el cargo de Defensor del Pueblo de la Nación, porque tal vez, tomando en consideración el ejemplo de la Auditoría General de la Nación, en que el radical, don Leandro Despouy, significó verdadero problema y obstáculo para las administraciones de doña Cristina Fernández de Kirchner. Diario Clarín, “Tras el fallo de la Corte, se reabre la discusión sobre el Defensor del Pueblo”, fecha de publicación 18 de agosto de 2016, disponible en http://www.clarin.com/politica/Corte-reabre-discusion-Defensor-Pueblo_0_1634236641.html (última revisión 15 de septiembre de 2016).

⁷¹⁸ Diario Clarín, “Tras el fallo de la Corte, se reabre la discusión sobre el Defensor del Pueblo”, *op. cit.*

efecto, la Constitución Española descarta, al menos inicialmente el control del Defensor del Pueblo respecto del Poder Judicial. Aun cuando el texto constitucional diga Administración, este dice relación con la administración pública, muy distinta a la administración de justicia.⁷¹⁹ En ese sentido, la jurisdicción es de competencia exclusiva de los órganos de justicia, tribunales y juzgados determinados por leyes, según las normas de competencia y procedimiento que las mismas establezcan.⁷²⁰ Entonces queda prácticamente zanjado algún debate, el poder judicial no es objeto de supervisión del Defensor del Pueblo. Sin embargo, de acuerdo a su ley reguladora, cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas referidas al funcionamiento de la Administración de Justicia, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal para que éste investigue su realidad y adopte las medidas oportunas con arreglo a la ley, o bien de traslado de las mismas al Consejo General del Poder Judicial, según el tipo de reclamación de que se trate, todo ello sin perjuicio de la referencia que en su informe general a las Cortes Generales pueda hacer al tema.⁷²¹

El asunto es qué se entiende por funcionamiento de la Administración de Justicia, a lo cual el Tribunal Constitucional de España se ha pronunciado como sigue:

“A la vista del proceso de aprobación de los Estatutos de Autonomía y de la propia Constitución, puede afirmarse que la distinción entre un sentido amplio y un sentido estricto en el concepto de Administración de Justicia no es algo irrelevante jurídicamente. Esa diferencia, presente en toda la organización y regulación de la función jurisdiccional, como reconoce el propio Abogado del Estado, tiene, al menos, valor para distinguir entre función jurisdiccional propiamente dicha y ordenación de los elementos intrínsecamente unidos a la determinación de la

⁷¹⁹ Bassols Coma M., “*op. cit.*”, pp. 210 - 211.

⁷²⁰ Constitución española, artículo 117.3

⁷²¹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 13.

*independencia con que debe desarrollarse por un lado, y otros aspectos que, más o menos unidos a lo anterior, le sirven de sustento material o personal, por otro. Esta distinción está presente tanto en el proceso constituyente, como en el estatuyente y en el de aprobación, primero, de la Ley Orgánica del Consejo General del Poder Judicial, y luego de la Ley Orgánica del Poder Judicial, entre otros motivos, por la transformación que la Constitución introdujo en la organización y gobierno del Poder Judicial; la consagración de un auténtico sistema de autogobierno organizado, siguiendo la línea del Derecho Comparado europeo, en torno a la existencia de un órgano específico hacía necesario, antes de proceder a un reparto de poder territorial, delimitar el campo de autogobierno que garantizara la independencia respecto de otras funciones accesorias o de auxilio no incluidas ni en la función de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, ni en ese autogobierno garantía de la independencia funcional”.*⁷²²

De ahí es posible interpretar a la Administración de Justicia con cuatro aspectos: 1.- En sentido estricto o equivalente al ejercicio de la función jurisdiccional, es decir, conocer, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado; 2.- A su autogobierno, como Administración Judicial, que es el complejo de medios materiales y humanos necesarios su actividad jurisdiccional; 3.- Como cualquiera otro un servicio público estatal,⁷²³ sólo que éste es el único que otorga justicia, así como un hospital público salud, un colegio educación, entre otros ejemplos.

En definitiva en España el poder judicial, en algunos aspectos, si es objeto de supervisión del Defensor del Pueblo, donde destaca problemas del derecho a la asistencia jurídica gratuita y el turno de oficio, los retrasos o dilaciones en

⁷²² STC 56/1990, fundamento jurídico 6, Tribunal Constitucional de España.

⁷²³ Bassols Coma M., *op. cit.*, pp. 211 – 217.

los procesos civiles, penales, contencioso-administrativos y laborales, y cuando existe falta de medios personales o materiales.⁷²⁴

En idea similar, los Ombudsman latinoamericanos no controlan al Poder Judicial. En el caso de México, la Presidenta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, doña Mireille Roccatti ha señalado que por ningún motivo podrá examinar las cuestiones judiciales de fondo, como también resoluciones de carácter jurisdiccional.⁷²⁵

3.2.4.- Al sector privado.

Con el fenómeno de la globalización, muchas Naciones van desprendiéndose de ciertas funciones que le eran en un momento de su competencia y exclusividad. Cada vez hay más Estados que son más pequeños en cuanto a su Administración, dejando servicios públicos en manos de privados. Se esté de acuerdo o no con dicha forma de gestionar una Nación, lo cierto es que los ciudadanos no pueden quedar desprotegidos ante aquel fenómeno. Por aquello, ya es usual que los Ombudsman controlen también la actividad de instituciones privadas que presten servicios públicos, como en el caso de Bolivia con su Defensoría del Pueblo,⁷²⁶ o el caso de Perú que puede además instar al órgano público que otorgó el acto administrativo habilitante.⁷²⁷

A mayor abundamiento, la privatización se va configurando con una serie de medidas en concreto que van adoptando los Estados. En efecto, entre ellas se encuentran: despublicación fáctica de actividades; disociación de titularidad y

⁷²⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Administración de Justicia, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/area/administracion-de-justicia/> (última revisión 2 de agosto de 2016).

⁷²⁵ Roccatti M., "Función y naturaleza jurídica de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México", en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, "El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano", editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999, p. 27.

⁷²⁶ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 218.1.

⁷²⁷ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 9.

gestión; denacionalización; suspensión de monopolios; utilización del Derecho privado en la gestión pública; desregulación; como también la transferencia al sector privado de servicios pasa su gestión. Consecuencia de todo ello, es que no sólo cambia la concepción del Derecho Administrativo, sino que también los procedimientos de actuación.⁷²⁸ Por tanto, una serie de servicios públicos son otorgados directa o indirectamente por el sector privado, por lo que es necesario una supervisión para la garantía de los derechos y libertades ciudadanas.

En la idea anterior, encontramos algunos casos en que los Ombudsman controlan específicamente y supervisan a los servicios básicos. Así, el Defensor del Pueblo de Argentina interviene a favor de los usuarios en materia de economía, finanzas y tributos.⁷²⁹ Un ejemplo de su actividad lo constituye la denuncia que tuvo una escuela por falta de instalaciones de servicio telefónico en la Provincia de Salta.⁷³⁰ Otro caso es el Ombudsman de los consumidores en Suecia, que es elegido para un mandato por el Gobierno para proteger a los consumidores con respecto del sector privado.⁷³¹ En ambos casos, hay un defensor con naturaleza jurídica pública que supervisa a los privados.

Por otro lado, encontramos Ombudsman que controlan a los privados, siendo también instituciones privadas. Esto ocurre, como en el sector público, ante la insuficiencia de los mecanismos tradicionales de control, es que se ha generalizado la figura del Ombudsman de tal forma que hoy existe en más de cien países, en los ámbitos empresariales y privados. Así, se ha dado el paso a la creación de Ombudsman sectoriales o especializados en el ámbito privado,

⁷²⁸ Retuerto Buades M., "El Funcionamiento de la Administración desde la aplicación de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo común: La experiencia del Defensor del Pueblo", en "Ciudadanos y Reforma Administrativa", Universidad Carlos III de Madrid, Cátedra Joaquín Ruiz-Giménez de estudios sobre el Defensor del Pueblo, Madrid, 1995, p. 32.

⁷²⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, "Servicios Básicos", disponible en <http://www.dpn.gob.ar/sspp.php?idS=4> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

⁷³⁰ Defensor del Pueblo de Argentina, "Falta de instalación de servicio telefónico en la Escuela Nº 4521, Paraje Alumbre, Salta", Nota a la Comisión Bicameral Permanente informando sobre la falta de instalación de un servicio telefónico solicitado en 2006, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30766&pagN=1> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

⁷³¹ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., "El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)", *op. cit.*, p. 54.

desarrollados con el objeto de armonizar las relaciones entre los clientes, consumidores o usuarios y las empresas prestadoras o proveedoras.⁷³²

A mayor abundamiento, el Ombudsman se ha diversificado tanto, inclusive en el seno de instituciones privadas. Este tipo de acontecimientos, más o menos reciente, de cierta manera tiene como objetivos fundamentales mejorar el servicio y desjudicializar conflictos. De ahí que algunos han denominado a este tipo de instituto como Ombudsman corporativos, los que se caracterizan por ser de origen privado, donde no hay, o la hay en escasa medida, intervención del Estado, por lo que son en general de libre disposición de las entidades privadas.⁷³³ De manera que hay Ombudsman que supervisan o actúan como mediadores del sector privado. La problemática es que también pertenezcan a dicho sector, lo que hace que su independencia al actuar sea al menos discutible.

Para dar a conocer esta realidad, de la expansión del Ombudsman al sector privado, conviene hacer la reseña de este tipo y variado de instituciones⁷³⁴

⁷³² Maiorano J., “El Defensor del Asegurado: hacia una superación de los conflictos entre las compañías de seguros y su asegurados”, *op. cit.*

⁷³³ Maiorano J., “Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado”, *op. cit.*, p. 22.

⁷³⁴ Señalando el sector y país: para el servicio de aguas (Austin-Texas, EE.UU.; Reino Unido); Bancos y Finanzas (Australia, Canadá, Gran Bretaña, Suiza, Colombia, Irlanda, Japón, Bogotá); Consumidores (Costa Rica, Suecia, Noruega, Dinamarca, EE.UU., Finlandia); Corporaciones Privadas (Texaco, *International Technology Group of Xerox Corp*); Electricidad (Australia, EE.UU.); Empresas Constructoras (EE.UU.; Gran Bretaña); Inmobiliarias (Salisbury -Gran Bretaña-); Materiales Peligrosos: (California, EE.UU.); Neuropsiquiátricos (Washington, St. Paul -Minnesota, Condado de King, EE.UU.-); Seguros (Nueva Zelanda, Canadá, Irlanda, Singapur, España, Brasil, Sudáfrica, Gran Bretaña, Países Bajos, Nueva Zelanda); Servicios Funerarios (Países Bajos, Reino Unido); Telecomunicaciones (Canadá, Australia); Universidades: Universidad de Santiago de Compostela, Universidad Jaime I, Universidad de Murcia, todas en España; Instituto de Tecnología de California, Universidad del Estado de Portland, Universidad de Princeton, Escuela de Medicina de la Universidad de Michigan, Universidad del Estado de Michigan, Universidad de Illinois del Norte, Universidad del Estado de Colorado, Florida Atlantic University, Universidad de Los Ángeles, Universidad de Florida Central, Universidad de Colorado en Boulder, Universidad de Columbia, Escuela de Medicina, Odontología y Salud Pública de la Universidad de Harvard, Universidad de Illinois, Universidad de Northern Colorado, Universidad de California en Berkeley, Universidad de Arizona, Centro de Ciencias de la Salud de la Universidad de Colorado, Universidad de Massachusetts, Universidad de Colorado, Universidad de California, Santa Cruz, Universidad de Búfalo, Universidad del Estado de Nueva York y la Universidad de Loyola, Chicago, en EE.UU.; Universidad de Tecnología de Sydney, Australia; Universidad de Western Ontario, Universidad de York y la Université Laval de Québec, en Canadá. Asimismo, en EE.UU. existen otros Ombudsman sectoriales o especializados, tales como el de los Negocios, la Oficina del Servicio del Ciudadano, el Defensor del Contribuyente, el Ombudsman del Servicio de Protección y Regulación, el Ombudsman para los materiales

que ha hecho el ex Defensor del Pueblo de Argentina y actual Defensor del Asegurado de dicha nación, don Jorge Luis Maiorano.⁷³⁵ En general, son figuras especializadas, siendo una unidad funcional dentro de la empresa o institución, bajo la premisa de actuar con independencia de las instancias de conducción de la Empresa y con la finalidad de dar respuesta a las insatisfacciones que los clientes encuentran en la prestación del servicio o en su condición de consumidores.⁷³⁶

3.3.- Materias de competencias del Ombudsman.

3.3.1.- Competencia general y enfoque en grupos de especial protección.

Serán Ombudsman generales los que controlan cualquier materia que afecte los derechos de los ciudadanos. Estos se enfocan en áreas temáticas, y/o en muchas ocasiones se preocupan de los derechos y vulneraciones que puede haber a grupos en particular.

La actividad del Ombudsman está guiada a proteger los derechos de los ciudadanos. Sin embargo, hay sujetos o grupos de especial protección, lo que se debe a su mayor grado de vulnerabilidad. Es por ello, que las defensorías, procuradurías o mediadores han creado en su misma oficina, unidades especializadas para atender de manera más eficaz a estas personas o grupos. En efecto, no sólo por un asunto de especialidad y eficacia deben los Ombudsman centrarse en los grupos vulnerables, sino que es justificable que se enfoque en estos grupos tan sólo por su condición, pues la vulnerabilidad genera a quien la padece, entre otras cosas, una situación de desventaja frente al ejercicio pleno de sus derechos y libertades, ya sea por desconocimiento de los

peligrosos y para la Administración de la Pequeña Empresa. En el Reino Unido, a su vez, se encuentran el Ombudsman de las Empresas de Construcción y para los Servicios Funerarios; en Suiza, el Ombudsman del Consumidor y en Costa Rica, el Procurador para la Defensa del Consumidor.

⁷³⁵ Maiorano J., “El Defensor del Asegurado: hacia una superación de los conflictos entre las compañías de seguros y su asegurados”, *op. cit.*

⁷³⁶ Maiorano J., “Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado”, *op. cit.*, p. 22.

mismos o que sean sólo derechos en lo formal por no poder ponerlos en ejercicio.⁷³⁷ Haciendo un símil con la ONU, en casos de desastres humanitarios, se centra especialmente en las poblaciones vulnerables, particularmente en niños, los refugiados y los desplazados.⁷³⁸ En ese sentido, el Ombudsman de acuerdo a sus recursos, debe enfocarse al menos en los más desprotegidos.

De ahí la necesidad de analizar aspectos relativos a la vulnerabilidad, previamente a ver los ejemplos de grupos de especial protección de los Ombudsman. Se entiende por vulnerable a *“la población que no puede atender necesidades por sus propios medios, por lo cual necesita ayuda externa para salir adelante”*.⁷³⁹ También, hay grados en la intensidad de la vulnerabilidad. Los aspectos sociales, como la clase, género, etnia o preferencias sexuales, o los biológicos como el sexo y edad, y, las condiciones estructurales del entorno como la cultura, la política y la economía, son factores que determinan el grado de vulnerabilidad de un grupo, de un individuo o de una sociedad.⁷⁴⁰

Teniendo presente los grupos vulnerables que se suelen mencionar, atendiendo a factores tales como el género, raza, condición económica, social, laboral, cultural, étnica, lingüística, cronológica y funcional, es posible citar a los siguientes:⁷⁴¹

a) Las mujeres pobres jefas de hogar, con niños a su cargo y responsables del sostenimiento familiar.

⁷³⁷ Espinosa Munguía M., Calzoncit Moreno J., Valdez Huerta M., Castro Ibarra G., “Los Trabajadores Sociales ¿Un grupo vulnerable?” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 14, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷³⁸ Naciones Unidas, “Protección de los más vulnerables”, 2013, disponible en <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/protection.shtml> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷³⁹ Espinosa Munguía M., Calzoncit Moreno J., Valdez Huerta M., Castro Ibarra G., *op. cit.*, p. 10.

⁷⁴⁰ Espinosa Munguía M., Calzoncit Moreno J., Valdez Huerta M., Castro Ibarra G., *op. cit.*, p. 11.

⁷⁴¹ González Galván J., Hernández M., Sánchez-Castañeda A., “La pluralidad de los grupos vulnerables: un enfoque interdisciplinario”, p. 227, disponible en <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/1/94/13.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

-
- b) Los menores y adolescentes en situación de riesgo social (como el caso de los niños en riesgo de salir del hogar, los menores infractores y los menores víctimas de violencia física, sexual o psicológica en el seno familiar, así como los menores con padecimientos adictivos).
- c) Los menores que viven en la calle o los menores que, no obstante tener un hogar, a causa de la desintegración familiar o de problemas de cualquier otra índole pasan todo el día en la calle.
- d) Los menores trabajadores (que se dedican a labores de pepeña, estiba, mendicidad, venta ambulante, limpia de parabrisas y/o actuación en la vía pública).
- e) Las personas de la tercera edad.
- f) Las personas discapacitadas.
- g) La población rural e indígena que se encuentra afectada en forma alarmante por la pobreza.
- h) Las mujeres pobres, embarazadas y en estado de lactancia.
- i) Los jóvenes y las mujeres pobres afectadas por el desempleo.
- j) Los trabajadores pobres del sector informal.
- k) Los excluidos de la seguridad social.
- l) Las mujeres que sufren discriminación política y social.
- m) Los pueblos indígenas.

En adelante, se revisa algunos de los grupos vulnerables de especial protección, pues estos pueden ser infinitos, los que además pueden variar según sea la sociedad, cultura, país, momento económico, de manera que se presentan los que en general son los más comunes y que atienden en su mayoría los Ombudsman en los distintos países.

3.3.1.1.- Mujeres.

En ocasiones los embarazos hacen vulnerables a las mujeres. Particularmente en el caso de las adolescentes, es un factor que frecuentemente es determinante para que deserten de la escuela, que produce grandes riesgos para la salud materno-infantil y que es un mecanismo que conlleva a la transmisión de la pobreza intergeneracional.⁷⁴²

Un subgrupo vulnerable son las mujeres indígenas. Es un asunto muy particular, donde el debate gira entorno a quienes defiende la multiculturalidad, prevaleciendo las costumbres del pueblo originario (pudiendo incluso vulnerarse derechos de mujeres indígenas) contra los que consideran que los derechos son individuales prevaleciendo el derecho de las mujeres.⁷⁴³ En un estudio que se hizo en México respecto de mujeres indígenas, evidencia que ellas viven en una situación donde sus derechos son constantemente vulnerados. El derecho a una vida libre de violencia, poder asistir a la escuela, decidir si salir o no, e incluso tener propiedades son derechos que son frecuentemente lesionados. Así, dichas personas sufren el riesgo de no ejercer plenamente sus derechos civiles, sociales y humanos, teniendo derechos solo a nivel formal, ya que en los hechos no tienen las condiciones necesarias para su ejercicio.⁷⁴⁴

No necesariamente vulnerabilidad pero si una desventaja para las mujeres respecto a los hombres es la creación histórica del Derecho, que ha sido androcentrista. En efecto, como ha señalado el Doctor Honoris Causa, Catedrático de Derecho Constitucional, Carlos de Cabo que, la mujer no era precisamente sujeto de derecho, de ahí que afirma que el feminismo jurídico implica *“un amplio programa de revisión del Derecho en cuanto configuración*

⁷⁴² De Jesús-Reyes D., Amador-Corredor S., Chávez-Valerio C., “Adolescencia y embarazo: supuestos e implicaciones en su estudio como grupo vulnerable” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 220, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁴³ Rosas Vargas R., Jasso Martínez I., Huacuz Elías G., “Mujeres indígenas y violencia de género en Michoacán” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, pp. 151 - 152, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁴⁴ Rosas Vargas R., Jasso Martínez I., Huacuz Elías G., *op. cit.*, p. 162.

históricamente androcentrista y, por tanto, de sus categorías centrales empezando por la fundamental de sujeto de Derecho, modelo de cómo su plenitud solo ha sido masculina".⁷⁴⁵ Desde ese paradigma se ha creado la modernidad y se ha desarrollado la mayoría de la normativa.

A mayor abundamiento, sólo por dar un ejemplo, en la discusión que data del siglo XIX sobre la Ley Orgánica del Poder Judicial en Chile existía la disyuntiva si las mujeres podían o no ocupar el cargo de juez. Algunos inclusive proponían consagrar un artículo que negaré expresamente su incorporación. En efecto, en las Actas de Decisión de la Ley Orgánica del Poder Judicial de Chile de 1874 se expresa lo siguiente, *"No se creyó necesario, atendidas las costumbres sociales de la época una inhabilitación especial para las mujeres, porque nadie puede pensar en darles puestos que se consideraban de exclusivo desempeño de los hombres"*. Sin embargo, ya en 1923 fue nombrada la primera jueza en Chile, dos décadas adelantado en general que sus vecinos latinoamericanos que tenían inclusive algunas normas expresas de prohibición a las mujeres al acceso a la judicatura, donde se empezó a autorizar desde la década de los años cuarenta.⁷⁴⁶

En lo que dice relación al Ombudsman, en el caso español, el Defensor del Pueblo le da especial atención a las mujeres, incluyéndolas dentro de los "Grupos Sociales" en "Víctimas de violencia de género". En ese sentido, ya desde el año 1998 que ha denunciado y ha hecho informes al respecto.⁷⁴⁷ Actualmente el Defensor ha señalado que el gran número de mujeres asesinadas y la persistencia de comportamientos sexistas obligan a seguir trabajando en dicha materia.⁷⁴⁸ En idea similar sucede en el caso argentino, donde el Defensor

⁷⁴⁵ Esquembre Cerdá M., "Feminismo y constitucionalismo crítico" en *Constitucionalismo Crítico*, editorial Tirant lo Blanch, 2015, p. 369 – 372.

⁷⁴⁶ Salinas E., "Las Juezas en los Tribunales, Cortes y Salas Constitucionales", en revista *Estudios Constitucionales*, 2003, pp. 537 – 556.

⁷⁴⁷ Defensor del Pueblo de España, "La violencia doméstica contra las mujeres", Informe Monográfico, 1998.

⁷⁴⁸ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/victimas-de-violencia-de-genero/> (última revisión 22 de agosto de 2016).

del Pueblo de la Nación, particularmente en materia de Derechos Humanos, se enfoca en asuntos de “género”, incluyendo también a otros colectivos (como lesbianas, gays, bisexuales y trans).⁷⁴⁹ En efecto, en estos casos, es el mismo Ombudsman quien investiga directamente.

Otro tipo de casos los encontramos cuando se crea un departamento dentro del mismo Ombudsman. Por ejemplo, Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, en su estructura orgánica tiene una Dirección especializada al efecto, denominada Defensoría de la Mujer,⁷⁵⁰ lo que se hizo a través de una ley.⁷⁵¹ Lo mismo ocurre en el caso de Colombia, son las llamadas Defensorías Delegadas, en particular con la Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, aunque ésta estructura originaria del año 1992,⁷⁵²

⁷⁴⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Derechos Humanos, Género, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=703> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁵⁰ La Defensoría de la Mujer, dirección dependiente de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica tiene las siguientes funciones, de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 7142 del 8 de marzo de 1990, Ley de promoción de la igualdad social de la mujer (Costa Rica), disponible en <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/873/Ley%20No.7142.pdf> (última revisión 22 de agosto de 2016):

- Velar por el cumplimiento de las declaraciones y convenciones y de todas las leyes conexas, reglamentos y disposiciones administrativas respecto a derechos relativos a la mujer.
- Investigar, de oficio o a petición de parte, las acciones u omisiones que lesionen los derechos de la mujer; efectuar recomendaciones y proponer las sanciones correspondientes ante las instancias respectivas.
- Prevenir las violaciones a los derechos de la mujer, mediante acciones y recomendaciones que efectuará ante las instancias competentes.
- Proponer reformas a la normativa destinada a asegurar la defensa de los derechos de la mujer.
- Procurar el mejoramiento de los servicios públicos y privados para la atención de la mujer.
- Intervenir en juicios cuando considere que puede haber discriminación contra la mujer.
- Actuar en defensa de los derechos de la mujer ante la Administración Pública.
- Promover la ratificación, por parte de la Asamblea Legislativa, de toda convención internacional que garantice derechos a favor de la mujer.
- Velar porque en las instituciones públicas y privadas no exista discriminación por motivo del género, y porque se le dé un trato justo a la mujer.
- Promover el estudio permanente de las causas que generan la desigualdad de la mujer, con el fin de proponer las medidas preventivas.

⁷⁵¹ Ley N° 7142 del 8 de marzo de 1990, Ley de promoción de la igualdad social de la mujer (Costa Rica), artículo 23.

⁷⁵² Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 18, (hoy derogado por el artículo 28 del Decreto 25 de 2014 por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo) consagraba la estructura orgánica donde incluía, en el punto 1. al Despacho del Defensor del Pueblo y, luego en el 1.1. a las Defensorías Delegadas. Normativa disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0024_1992.html disponible en (última revisión 22 de agosto de 2016).

puede ir variando (desde el año 2014), de acuerdo a los programas, necesidades de servicios y ley de presupuestos, orgánica del Defensor que decide al fin y al cabo el Gobierno,⁷⁵³ lo que da cierta inestabilidad a la institución.

Asimismo, existe en la Defensoría del Pueblo de Perú las llamadas Adjuntía para los Derechos de la Mujer, destacando su labor entre otras cosas por su variedad de informes especializados en la materia,⁷⁵⁴ pues se considera

⁷⁵³ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 19, *“El Gobierno Nacional establecerá la planta de personal de la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta la nomenclatura contenida en esta Ley y con sujeción a los programas, necesidades del servicio y monto global fijado por la Ley de Apropiações”*.

⁷⁵⁴ 1.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Feminicidio íntimo en el Perú: Análisis de expedientes judiciales (2012 - 2015)”, Informe defensorial N° 173, 2015.

2.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Centros Emergencia Mujer: Supervisión de los servicios especializados en la atención de víctimas de violencia familiar y sexual”, Informe defensorial N° 144, 2009.

3.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida”, Informe defensorial N° 143, 2009.

4.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Derecho a una Maternidad Segura: Supervisión Nacional a los Servicios de Ginecología y Obstetricia del MINSA”, Informe defensorial N° 138, 2008.

5.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La Cuota de Género en el Perú: Supervisión de las elecciones Regionales y Municipales Provinciales 2006”, Informe defensorial N° 122, 2007.

6.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Supervisión a los servicios de planificación familiar V. Casos investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 111, 2006.

7.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Familiar: Un análisis desde el derecho penal”, Informe defensorial N° 110, 2006.

8.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La Protección Penal frente a la Violencia Familiar en el Perú”, Informe defensorial N° 95, 2005.

9.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Supervisión a los Servicios de Planificación Familiar IV. Casos, Investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 90, 2005.

10.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Política en el Perú: 1980-1996 un acercamiento desde la perspectiva de género”, Informe defensorial N° 80, 2003.

11.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La anticoncepción oral de emergencia”, Informe defensorial N° 78, 2003.

12.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La afectación de los derechos a la identidad y a la igualdad de los/as hijos/as extramatrimoniales en la inscripción de nacimientos”, Informe defensorial N° 74, 2003.

13.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La aplicación de la anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos III”, Informe defensorial N° 69, 2002.

14.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Familiar contra la Mujer en el Callao”, Informe defensorial N° 61, 2001.

15.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La aplicación de la anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos II”, Informe defensorial N° 27, 1999.

16.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Observaciones a la tercera edición del Manual de normas y procedimientos para actividades de anticoncepción quirúrgica voluntaria”, Informe defensorial N° 25, 1999.

a las mujeres como un grupo de especial protección, pues como se ha señalado, *“las mujeres deben enfrentar diversas barreras que limitan el ejercicio sus derechos. El acceso limitado a los ámbitos de la educación, el trabajo, la salud, la justicia y la participación política, así como la violencia en sus diversas modalidades, constituyen obstáculos para su desarrollo en condiciones de igualdad”*.⁷⁵⁵

3.3.1.2.- Niños y adolescentes.

Hoy en día los trastornos alimenticios se consideran como un factor de vulnerabilidad. El sobrepeso, obesidad, bulimia o anorexia infantil configuran un colectivo de vulnerabilidad, la que se presenta en un contexto de desigualdad, pues afecta en su mayoría a los grupos con menos recursos económicos.⁷⁵⁶ Para el caso de la obesidad, ya hay algunos que hablan de una verdadera epidemia, que se ha extendido hasta los grupos de población más jóvenes, afectando a una gran cantidad de niños y adolescentes, por lo que se ha convertido en uno de los principales problemas de salud pública del siglo XXI.⁷⁵⁷

De manera que los trastornos alimenticios producen efectos nocivos a la persona, no sólo a la salud física, sino que también a la psíquica, lo que se acentúa particularmente en los niños y adolescentes porque pueden ser afectados con la discriminación y con el denominado *bullying*. En efecto, la

17.- Defensoría del Pueblo de Perú, “La violencia sexual: un problema de seguridad ciudadana. Las voces de las víctimas”, Informe defensorial N° 21, 1998.

18.- Defensoría del Pueblo de Perú, “Anticoncepción quirúrgica voluntaria I. Casos investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 07, 1998.

⁷⁵⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Mujeres, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=23> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁵⁶ Cabello Garza M., Ávila Ortiz M., Garza Montoya B., “Obesidad: Los problemas de los grupos vulnerables” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 74, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁵⁷ Onofre Rodríguez J., Cabello Garza M., “Vulnerabilidad social en Adolescentes con Síndrome Metabólico. “Un problema mundial de índole social”” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 165, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

obesidad infantil, además de las consecuencias hacia la salud, trae consigo efectos psicológicas como bajo nivel de autoestima con cuadros de tristeza, soledad, nerviosismo, imposición de etiquetas, experiencias de estigmatización y prejuicios, discriminación escolar y social, burlas relacionadas a su peso, bromas y comentarios ofensivos por parte de sus compañeros o de los mismos miembros de su familia, provocando a través de los años, una mayor probabilidad de riesgo para el consumo de drogas, cigarrillos o alcohol. Además estudios han comprobado la asociación de la obesidad en los niños con discriminación escolar y discriminación social, fatiga fácil,⁷⁵⁸ entre otros puntos negativos.

La discriminación debido al peso corporal de una persona comienza en la edad preescolar. Los niños se burlan de sus compañeros obesos, a quienes eligen menos como compañía para jugar. Ha habido estudios que calculan que por lo menos treinta por ciento de las niñas, y veinticuatro por ciento de los niños con sobrepeso han dicho que sus compañeros se burlan de ellos en la escuela. Los adolescentes con sobrepeso son quienes con mayor frecuencia sufren de las burlas debido a su peso. Además, la tendencia a estigmatizar continúa durante la preparatoria y la universidad, donde a los estudiantes obesos se les considera como faltos de moderación, flojos, y se les excluye de las actividades sociales con frecuencia.⁷⁵⁹

Otro grupo vulnerable son los jóvenes, pero más aún los marginales, quienes si no logran superar ciertos obstáculos quedan fuera de la educación formal. Es decir, salvando ciertas excepciones, al margen de una serie de oportunidades, derechos y servicios básicos.⁷⁶⁰ En efecto, hay autores, como Bourdieu, Granja, Maimone y Edelstein que consideran que los grados de escolaridad serían un medio por virtud del cual se accede a bienes que

⁷⁵⁸ Cabello Garza M., Ávila Ortiz M., Garza Montoya B., *op. cit.*, p. 76.

⁷⁵⁹ *Ibid.*

⁷⁶⁰ Losano Maldonado M., García Horta J., "El joven marginal y la educación formal. Reflexiones en torno a la inclusión y la equidad educativa" en "La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad", México, 2012, pp. 89 - 101, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

anteriormente se heredaban a través los títulos nobiliarios,⁷⁶¹ por lo que dejar fuera a determinados grupo de jóvenes sería equivalente de mantener dicho régimen histórico.

Otro sub grupo lo componen a los que se les ha denominado niños, niñas y adolescentes en la calle. Son aquellos cuya supervivencia depende o está en riesgo de depender de su propia actividad en la propia vía pública, que los pone en una situación de peligro respecto de su integridad física y psíquica. En general, tienen precarias condiciones de alimentación, recreación, salubridad, baja escolaridad o carecen de ella, en ocasiones sobreviven gracias a una red callejera, no obstante tener familia.⁷⁶²

Así, en lo que dice relación con el Ombudsman, en el caso español, el Defensor del Pueblo le da especial atención a los menores, incluyéndolos dentro de los “Grupos Sociales”. En esta materia incluye tanto a niños como adolescentes, especialmente a los que se encuentran en situación vulnerable. En efecto, el Defensor del Pueblo atiende quejas que pueden plantear niños, adolescentes o adultos respecto de actuaciones incorrectas o irregulares de la Administración, instituciones y autoridades públicas en las que estén afectados derechos de los niños o los adolescentes. Asimismo, realiza visitas a centros o servicios de menores y adolescentes.⁷⁶³ Esto responde, entre otras cosas, a los derechos que reconoce la Constitución española respecto de los menores y a la Convención de Derechos del Niño.⁷⁶⁴

En general, al Defensor español llegan una variedad de casos relativos a menores, como también de distintas materias como en asuntos de justicia,

⁷⁶¹ Losano Maldonado M., García Horta J., *op. cit.*, p. 101.

⁷⁶² Jasso Oyervides M., López Saucedo M., “La calidad de vida de los niños en la calle” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 101, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁶³ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos sociales, Menores, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/menores/> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁶⁴ Constitución de española, artículo 39, Nº 4, “Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos”.

educación, salud, entre otros. Inclusive se ha referido en cuanto a la actividad económica, energía eléctrica, precisamente en cortes de suministro, analizando los efectos que pueden tener en los derechos de los niños y adolescentes. En tal sentido, el Defensor ha señalado que:⁷⁶⁵

“El suministro eléctrico es esencial para una vida digna y condición necesaria para el ejercicio de otros derechos fundamentales, por ejemplo la educación: los menores en edad escolar realizan sus tareas durante el invierno después de la caída del sol, por lo que privar de suministro eléctrico a un domicilio en el que viven menores de edad afecta a su derecho fundamental a la educación y la igualdad de oportunidades. También es esencial para la salud, ya que sin ir más lejos, los frigoríficos son imprescindibles para la adecuada conservación de los alimentos y muchos medicamentos.

En la medida en que el corte de suministro eléctrico puede situar a las personas en situación de exclusión social o privarlas de la posibilidad de ejercer sus derechos fundamentales, la regulación no debe atender únicamente a su naturaleza mercantil, como si de cualquier otro bien o servicio se tratara”.

En análoga versión ocurre en el caso argentino, donde el Defensor del Pueblo de la Nación, en materia de Derechos Humanos, se enfoca en asuntos de “Niñez y Adolescencia”. En esta arista interviene la garantía y promoción de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, que consagra la Constitución argentina, como también en leyes especiales como la Ley N° 26.061 de Protección Integral de Derechos,⁷⁶⁶ la Ley de Prohibición del Trabajo Infantil y

⁷⁶⁵ Defensor del Pueblo de España, “Los niños y adolescentes en el informe del Defensor del Pueblo 2015”, 2016, Madrid, p. 94, disponible en https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/05/Menores_INFORME_2015.pdf (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁶⁶ Ley de Protección Integral de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes, N° 26.061 de 21 de octubre de 2005 (Argentina). Su intención de acuerdo al artículo 1, inciso primero es “OBJETO. Esta ley tiene por objeto la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en el territorio de la República Argentina, para garantizar el

Protección del Trabajo Adolescente,⁷⁶⁷ por nombrar algunas. Se preocupa además, del derecho de los niños y adolescentes sean oídos y que sus opiniones hayan sido tomadas en cuenta, como sujeto de derecho.⁷⁶⁸

Un caso similar, pero con la orgánica de los departamentos dentro del mismo Ombudsman lo constituye Costa Rica con la Defensoría de los Habitantes, que tiene una entidad especializada en la materia, denominada Dirección Niñez y Adolescencia, la que atiende, tramita, investiga y preparar informes de investigaciones de oficio y de quejas de acuerdo a su competencia institucional en casos sobre vulneración de derechos e intereses originados por actuaciones u omisiones del sector público donde estén involucrados evidentemente niños y adolescentes.⁷⁶⁹

En similar idea pero uniendo a otro grupo que es el de la tercera edad, acontece con la Defensoría del Pueblo de Colombia. En efecto, con su sistema de entidades dependientes a la mencionada institución, destaca la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y Adulto Mayor.⁷⁷⁰ En general, asesora y

ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte". Asimismo, es relevante que convierte en sujeto activo legitimado a cualquier persona, tal como consagra el artículo 1, inciso tercero, "La omisión en la observancia de los deberes que por la presente corresponden a los órganos gubernamentales del Estado habilita a todo ciudadano a interponer las acciones administrativas y judiciales a fin de restaurar el ejercicio y goce de tales derechos, a través de medidas expeditas y eficaces". Disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁶⁷ Ley de Prohibición del trabajo infantil y protección del trabajo adolescente, N° 26.390, de junio 24 de 2008 (Argentina). De acuerdo al artículo 2, inciso quinto, consagra el deber de que las inspecciones del trabajo realicen las funciones conducentes para el cumplimiento de la prohibición. (Es una actividad que el Ombudsman podría supervisar en esta materia, precisamente que la Inspección cumpla con dicha obligación). Disponible en http://www.trabajo.gov.ar/downloads/legislacion_ley/ley26390.pdf (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁶⁸ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Derechos Humanos, Niñez y Adolescencia, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=702> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁶⁹ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Niñez y Adolescencia, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_ninez_adolescencia.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁷⁰ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y Adulto Mayor, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/2172/Defensor%C3%ADa->

colabora en materias de su competencia a la Defensoría del Pueblo, como también media entre los colectivos o miembros de la sociedad civil relacionados con su quehacer.⁷⁷¹

También considera a los niños, niñas y adolescentes como grupo de especial protección por la Defensoría del Pueblo de Perú. Es así que se señala que esta parte de la población constituye uno de los sectores más vulnerables, situación que exige una especial protección por parte del Estado, la familia y la comunidad, como lo establecen instrumentos internacionales, como la Convención sobre Derechos de los niños, reconociéndoles como sujetos de derecho. En ese sentido, su enfoque se orienta a temas de violencia sexual, castigo físico y humillante, situación de abandono, reclutamiento indebido en el servicio militar, derechos reproductivos de adolescentes, trata y participación infantil.⁷⁷² El Defensor del Perú ha hecho informes especializados desde el año 2000,⁷⁷³ siendo el último publicado en 2014,⁷⁷⁴ los que versan sobre distintas áreas en la materia.

3.3.1.3.- Personas de la tercera edad, adultos mayores.

Las personas de la tercera edad suelen también ser un sector vulnerable. En general, más o menos desde los setenta años comienza a haber cambios significativos que tipifican la vida de adultos mayores, como el llamado nido

[Delegada-para-la-Infancia-la-Juventud-y-Adulto-Mayor.htm](#) (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁷¹ El detalle de las competencias está en el artículo 13 del Decreto 025 del 10 de enero de 2014, por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, en facultad extraordinaria que revistió al Presidente de la República el Congreso mediante la Ley 1642 de 2013 (Colombia), disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/592/DECRETO%20025%20DEL%2010%20DE%20ENERO%20DE%202014.pdf> disponible en (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁷² Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Niños, niñas y adolescentes, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=19> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁷³ Defensoría del Pueblo de Perú, “El sistema penal juvenil en el Perú”, Informe defensorial N° 51, 2010.

⁷⁷⁴ Defensoría del Pueblo de Perú, “El trabajo infantil y los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en el Perú”, Informe defensorial N° 166, 2014.

vacío, el retiro o jubilación, la viudez, convertirse en abuelo o abuela, cambio de vivienda, entre otros, los que dan paso a la llamada tercera edad.⁷⁷⁵

Entre las diversas formas de discriminación que afectan a las personas de este grupo y a su familia, es posible destacar, entre otros:⁷⁷⁶

- Reclamaciones en materia de pensiones,
- Solicitud de beneficios de ley,
- Atención médica deficiente,
- Ejercicio indebido de la función pública,
- Negativa solicitudes de atención médica,
- Dilación en procedimientos administrativos,
- Maltrato en asilos,
- Irregularidades en la integración de averiguaciones previas,
- Despido en razón a sólo la edad,
- Lanzamientos de propiedades,
- Negativa a dar empleo por edad.

Uno de los factores que hace vulnerable a la tercera edad es la salud, o mejor dicho, la ausencia o lo precaria que pueda ser. En efecto, a medida que se envejece aumentan el riesgo de enfermedades y discapacidades, ya sean por ser más frecuentes, crónicas, o de difícil o inclusive inexistencia de recuperación. En general, las enfermedades diagnosticadas en los adultos mayores no son curables, las que si no se tratan oportunamente provocan complicaciones y secuelas que menoscaban en mayor o menor medida su independencia. En todo

⁷⁷⁵ Arriaga Bueno R., Caballero Rivacoba M., “La salud y el ingreso como indicadores de la calidad de vida del adulto mayor. Una reflexión desde el trabajo social” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 236, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁷⁶ Acevedo Alemán J., Trujillo Pérez M., López Saucedo M., “Los Adultos Mayores vistos por sí mismos: Percepciones de su persona y calidad de vida [Notas iniciales]” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 292, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

caso, a pesar de que los adultos mayores mantengan una capacidad funcional, es innegable que el grado de autonomía aumenta con la edad.⁷⁷⁷

No obstante, algunas personas de la tercera edad serán más vulnerables que otras, y es ahí donde debe haber mayor preocupación. En efecto, se debe considerar la condición económica, no es lo mismo un jubilado recibiendo el mínimo posible que uno que reciba cinco o más. Tampoco es lo mismo un adulto mayor con una condición saludable que otro que tenga enfermedades crónicas.⁷⁷⁸ Hoy en día, no es lo mismo un adulto mayor que tenga que valerse a él o ella o también a su cónyuge, o que se sume que es además el jefe de hogar, o alguno que esté solo a otro que tenga el apoyo de un grupo familiar.

Sin embargo, es menester mencionar y llama la atención que hay Ombudsman que no tratan específicamente a este grupo, lo que ocurre con el Defensor del Pueblo de España.⁷⁷⁹ En todo caso, no quiere decir que no se ocupen de dicho sector, lo hará directamente resolviendo sus casos o indirectamente supervisando materias que les pueda influir como asuntos de seguridad social, sanidad, medio ambiente, entre otros.

La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica también los considera como un grupo de especial protección. Con su sistema de direcciones, destaca la Dirección Protección Especial, pero incluyendo a varios colectivos, además de los adultos mayores, a indígenas, privados de libertad, migrantes, discapacidad y otras personas discriminadas por cualquier otra razón.⁷⁸⁰ Similar el caso

⁷⁷⁷ Oyervides Valdés L., “Un México Maduro y Enfermo Bucalmente” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, p. 267, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

⁷⁷⁸ Arriaga Bueno R., Caballero Rivacoba M., *op. cit.*, pp. 236 – 243.

⁷⁷⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos Sociales, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁸⁰ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

argentino, donde el Defensor del Pueblo se refiere a los adultos mayores como un subtema en materia de salud y educación.⁷⁸¹

Como se había señalado en lo atinente a los menores de edad, en el caso colombiano destaca en la materia la Defensoría Delegada Defensoría para la Infancia, la Juventud y Adulto Mayor.⁷⁸² Es una entidad dependiente de la Defensoría del Pueblo que la asesora y colabora en materias de su competencia, como también media entre los colectivos o miembros de la sociedad civil relacionados con su quehacer.⁷⁸³ Se le aplica además otras normativas en virtud de la materia de especialidad que trata.⁷⁸⁴

La Defensoría del Pueblo de Perú también considera a los adultos mayores como un grupo de especial protección, debido a las situaciones de riesgo como pobreza, maltrato, violencia, abandono, dependencia, discriminación por edad. Estos acontecimientos afectan una serie de derechos, entre otros, a la vida, salud, integridad, dignidad, igualdad y seguridad social.⁷⁸⁵

⁷⁸¹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Salud y Educación, “Adultos Mayores”, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/salud.php?idS=203> (última revisión 16 de septiembre de 2016).

⁷⁸² Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y Adulto Mayor, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/2172/Defensor%C3%ADa-Delegada-para-la-Infancia-la-Juventud-y-Adulto-Mayor.htm> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁸³ El detalle de las competencias está en el artículo 13 del Decreto 025 del 10 de enero de 2014, por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, en facultad extraordinaria que revistió al Presidente de la República el Congreso mediante la Ley 1642 de 2013.

⁷⁸⁴ Como por ejemplo, la Ley N° 1251 de 2008, de 27 de noviembre, por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores (Colombia), tiene por objeto, de acuerdo al artículo 1, “*proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de conformidad con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, Plan de Viena de 1982, Deberes del Hombre de 1948, la Asamblea Mundial de Madrid y los diversos Tratados y Convenios Internacionales suscritos por Colombia*”, disponible en http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁸⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Personas Adultas Mayores. vida digna y sin violencia, salud, participación, disponible en

3.3.1.4.- Discapacitados.

Según la Real Academia Española, discapacitado, se dice de una persona que padece de una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente par el trabajo o para otras tareas ordinarias de la vida.⁷⁸⁶ Asimismo, hay factores externos que agravan su condición, cual es la falta o insuficiente políticas inclusivas a este colectivo. En ese sentido, dar un ejemplo, no es casualidad que cuarenta de los ciento quince millones de niños que están fuera de la escolaridad en el mundo tengan alguna discapacidad. No sólo el Estado es participe de su vulnerabilidad, sino que la sociedad también lo es, pues estas personas diferentes suelen ser discriminadas o excluidas.⁷⁸⁷ De manera que, aquella condición diferente, como también la ausencia o poca integración en la sociedad y en un Estado es lo que los hace vulnerables.

A mayor abundamiento, se ha dicho respecto a este colectivo que es uno de los que se encuentra en mayor grado de riesgo. En efecto, el doctor Miguel Ángel Vite ha manifestado que *“la vulnerabilidad es la fase previa de ruptura de los lazos sociales, sobre todo cuando no existen protecciones sociales gestionadas por el sistema estatal de bienestar. Sin embargo, existen grupos sociales que caen más rápidamente en la fase de ruptura de los lazos sociales, lo que desde un punto de vista sociológico se ha llamado desafiliación, como es el caso de las personas que sufren algún tipo de discapacidad”*.⁷⁸⁸

<http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=32> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁷⁸⁶ Real Academia Española, discapacitado, disponible en <http://dle.rae.es/?id=DrrzNuK> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁸⁷ Crosso C., “El Derecho a la Educación de Personas con Discapacidad: impulsando el concepto de Educación Inclusiva”, en Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 2010, p. 80, disponible en http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/413/Art_CrossoC_DerechoEducacionPersonas_2010.pdf?sequence=1 (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁸⁸ Vite Pérez M., “La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social”, en revista Polis, volumen 8, número 2, enero de 2012, pp. 153 – 173, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332012000200006 (última revisión 25 de agosto de 2016).

Por lo anterior es que muchos Ombudsman consideran a las personas discapacitadas como un colectivo de especial protección. El Defensor del Pueblo de España considera que la tutela de dichas personas ameritan cuestión de mayor impacto transversal en su actuación, es decir, en una variedad de ámbitos de acción, donde destaca: el proceso de valoración y la configuración de la lista de discapacidades, las medidas de modificación de la capacidad, la accesibilidad universal, la atención educativa, los centros residenciales, los recursos rehabilitadores, las ayudas y prestaciones, el acceso al empleo público, el fomento del empleo, la fiscalidad, o la discriminación.⁷⁸⁹

En ese sentido, el Defensor del Pueblo español desde que comenzó a funcionar ha reconocido a los discapacitados como un grupo a quien proteger. En efecto, han sido muy recurrente las quejas relativas a personas discapacitadas, las que son de lo más variadas, desde falta de atención médica hasta problemas en declaraciones de incapacidad y nombramiento de tutor en tribunales de justicia. Por ello, el defensor les ha hecho especial referencia en sus informes anuales. En el año 1983, ya ponía de relieve la inexistencia de un marco legal que contemplara la plena integración de las actuaciones relativas a la salud mental en el sistema sanitario general, entre otras inequidades, y así siguió evidenciado otras falencias en sus siguientes informes. Asimismo, ha hecho una serie de visitas a centros hospitalarios, psiquiátricos y establecimientos de formación e inserción profesional.⁷⁹⁰

Lo mismo ocurre con el Defensor de la Nación de Argentina, que reconoce a las personas con discapacidad como grupo vulnerable y por tanto de especial protección. Su objetivo es promover la concreción de los derechos de dicho colectivo. Su enfoque es que dichas personas también son sujetos de derechos. Por otro lado, destaca en sus actuar la consonancia que debe haber

⁷⁸⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos Sociales, Personas con discapacidad, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/personas-con-discapacidad/> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁹⁰ Ortiz González Á., "La protección de los incapaces. Actuaciones del Defensor del Pueblo", en González Poveda P. y Picón Martín J., "Los discapacitados y su protección jurídica", Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 1999, pp. 233 – 275.

con la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas,⁷⁹¹ que en Argentina tiene rango constitucional.⁷⁹² Entre las temáticas específicas del Defensor, se pueden mencionar: su trabajo respecto a la formación vínculos con las organizaciones de la sociedad civil respectivas; mejorar los mecanismos de información sobre los derechos y, en especial, respecto de los conceptos que se desprenden del nuevo paradigma de la discapacidad; incluir acciones tendientes a la prevención primaria de la discapacidad; abordar la vulneración de derechos del entorno familiar; y emprender acciones relacionadas con derechos específicos abordados por la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.⁷⁹³

Como habíamos señalado, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica también los considera como un grupo de especial protección. Con su sistema de direcciones, destaca la Dirección Protección Especial, incluyendo a varios colectivos, además las personas con discapacidad, engloba a los adultos mayores, a indígenas, privados de libertad, migrantes, y otras personas discriminadas por cualquier otra razón.⁷⁹⁴

En Colombia destaca en la materia la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad. Como se desprende de su nombre, no incluye a otras áreas. Quizás por ello el enfoque de este departamento de la

⁷⁹¹ Ley N° 26.378, de 6 de junio de 2008, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006 (Argentina), disponible en

http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/067_psic_o_preventiva/cursada/dossier/ley_26378.pdf (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁹² Ley N° 27.044, de 11 de diciembre de 2014, que otorga jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239860/norma.htm> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁹³ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Derechos Humanos, Personas con Discapacidad, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=701> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁹⁴ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

Defensoría del Pueblo, respecto de la discapacidad sea cercano o interpretado hacía la salud de las personas, pues ha dicho que su misión promover la defensa y el ejercicio de los derechos a la Salud y la Seguridad Social con el fin de garantizar el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios que los Colombianos requieren para alcanzar un nivel de vida digno.⁷⁹⁵

En Perú también se considera a las personas discapacitadas como un grupo de especial protección. La Defensoría del Pueblo ha señalado que dicho colectivo forma parte de los estratos más invisibilizados y excluidos de la población. Son víctimas frecuentes de múltiples y agravadas formas de discriminación que les impiden ejercer plenamente libertades y derechos básicos, como la igualdad ante la ley, la libertad de tránsito, el derecho al sufragio, a la educación, a la salud, entre otros. Su vulnerabilidad se relaciona con la ausencia de facilidades y condiciones adecuadas en el entorno social, así como con la existencia de prácticas y actitudes discriminatorias incorporadas en el funcionamiento cotidiano de la sociedad y del Estado. Es por aquello que el Defensor realiza su actividad con un enfoque de derechos humanos que tenga el objetivo de políticas públicas inclusivas para obtener una participación plena en igualdad de oportunidades.⁷⁹⁶ Son relevantes en la materia los informes defensoriales que revelan en ocasiones la cruda realidad con la que vive este colectivo, las que han sido desarrolladas en varias temáticas desde el año 2000,⁷⁹⁷ hasta el último publicado en 2011.⁷⁹⁸

⁷⁹⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1450/Para-la-salud-y-seguridad-social.htm> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁷⁹⁶ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Personas con discapacidad, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-atencion.php?des=18> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁷⁹⁷ Defensoría del Pueblo de Perú, “El derecho de sufragio de las personas con discapacidad”, Informe defensorial N° 37, 2000.

⁷⁹⁸ Defensoría del Pueblo de Perú, “Los niños y niñas con discapacidad: Alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas del nivel primaria”, Informe defensorial N° 166, 2011.

3.3.1.5.- Extranjeros, inmigrantes, trata de personas y desplazados.

Una persona inmigrante internacional, más conocida como extranjero, es vulnerable, aunque también puede serlo en su país de origen. El asunto que es considerar los factores de vulnerabilidad respecto a su condición de extranjero y su relación con otra sociedad y con el nuevo Estado al que emigra. El primer hecho de vulnerabilidad es aquella distinción de extranjero con nacional, que proviene de la sociedad, y, la base común para hacer dicha separación es la connotación legal derivada en la mayor parte de los países en su respectiva Constitución, donde se define usualmente quien es nacional y quién no. Dicha distinción en muchas ocasiones ha servido de fundamento para que las leyes puedan justificar un trato de inferioridad con los extranjeros respecto de los nacionales. Dicha posición de superioridad genera riesgos de vulnerabilidad, ya sea de *facto* o de *iure*, como si el nacional le dijera al inmigrante, “yo tengo más derechos que tú, mientras estés en mi tierra”.⁷⁹⁹

Además de lo anterior, en general a los inmigrantes les afecta con mayores énfasis determinados acontecimientos. Por ejemplo, cuando aumenta el desempleo el trabajador extranjero pierde biografía ocupacional, como también que mantiene o baja sus salarios respecto de los empleados nacionales. En muchas latitudes también los trabajos temporales, que en general son por los que suelen ser contratados los extranjeros, hace que sean más vulnerables, siendo además en su mayoría trabajos menos calificados que los nacionales y por tanto con menor remuneración. Asimismo, suele afectarles también el tiempo de residencia, las características personales, la discriminación ya sea étnica y por otras circunstancias como pueden ser el lugar de residencia o los aspectos de legalidad residencial y laboral.⁸⁰⁰

⁷⁹⁹ Bustamante J., “Documento sobre Mejores Prácticas Relativas a Trabajadores Migrantes. La vulnerabilidad de los migrantes internacionales como sujetos de Derechos Humanos”, trabajo de El Colegio de la Frontera Norte y Universidad de Notre Dame, pp. 3 – 4.

⁸⁰⁰ Carrasco Carpio C., “La vulnerabilidad laboral de los extranjeros en España”, en revista Migraciones Internacionales, volumen 8, número 2, julio-diciembre 2015, publicación a cargo de El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, México, pp. 41 – 72.

En esta área también suele estudiarse a los inmigrantes internos, que se les ha denominado como desplazados internos forzados, refugiados invisibles en su propia patria. Lo que caracteriza esta situación de vulnerabilidad es la ausencia de Estado de Derecho, sumada a la pérdida de control del territorio por instituciones políticas y de orden público, lo que causa una especie de feudalización de vastas zonas por parte de grupos delictivos y político-militares que aterrorizan a los habitantes, generando verdaderos éxodos de personas, familias y hasta poblaciones, acontecimiento que es más común en zonas rurales, migrando sus residentes a ciudades o a otras regiones en el mismo Estado (por eso son desplazados “internos”, migración interna en el Estado).⁸⁰¹

Aunque la decisión, o mejor dicho, la necesidad de emigrar puede tener distintas causales. De acuerdo a una definición de desplazados internos se ha señalado que, “*son personas o grupos de personas forzadas a escapar o huir de su lugar de residencia habitual, como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones a los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado frontera estatal internacionalmente reconocida*”.⁸⁰² En fin, ese éxodo intempestivo, necesario, sin planificar, es lo que entre otras cosas generará una vulnerabilidad respecto de los mismos nacionales.

En esta área suele también revisarse en específico la trata de personas. Es uno de los delitos que en mayor medida atentan contra los derechos humanos, vulnerando contra la dignidad de sus víctimas, afectando a familias y comunidades enteras. Es frecuente que la delincuencia organizada sea la que participa en la ejecución de éstas atrocidades que se cometen con los seres humanos. En general, la trata dice relación con fines de explotación sexual y/o

⁸⁰¹ Mestries F., “Los desplazados internos forzados: refugiados invisibles en su propia patria”, en revista El Cotidiano, número 183, enero-febrero, editorial Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, México, 2014, p. 17, disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32529943003> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸⁰² Deng, F., “Principios rectores de los desplazamientos internos”, Informe de Naciones Unidas, 1998, disponible en Anexo p. 5, disponible en http://www.acnur.es/PDF/0022_20120416132756.pdf (última revisión 26 de agosto de 2016).

laboral.⁸⁰³ Por todo aquello, y, como los traslados son de extranjeros, es usual que la trata y tráfico de personas sea analizado con asuntos migratorios.

Además, la vulnerabilidad de los migrantes afecta a su entorno social, especialmente a sus familiares. Hay estudios que revelan que se generan trastornos como depresión, ansiedad en los cónyuges de migrantes, como con los mexicanos con destino a Estados Unidos, como también aumento y abuso de drogas y alcohol entre sus hijos.⁸⁰⁴

En España el Defensor del Pueblo considera a los extranjeros, documentados o no, como un colectivo de especial protección. Se ocupa de supervisar a los Consulados españoles en el exterior. Además, recibe quejas de demoras en tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia de ciudadanos extranjeros en el territorio español.⁸⁰⁵ En esta misma arista, también ha estudiado a la trata de personas, es decir, como un colectivo especial de extranjeros, lo que ha identificado como una forma actual de esclavitud, pues la “trata” es el tráfico que consiste en vender seres humanos como esclavos.⁸⁰⁶ Su labor se ha materializado, por ejemplo, interponiendo recursos de inconstitucionalidad en esta materia, denunciando problemáticas de este grupo

⁸⁰³ Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, “Diagnóstico de las Condiciones de Vulnerabilidad que Propician la Trata de Personas en México”, 2009, México, p. 5, disponible en http://www.iberopuebla.mx/micrositios/observatorioviolencia/bibliotecavirtual/genero_%20y_violencia/2diagnostico_trata_de_personas_ceidas_cndh.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸⁰⁴ Salgado de Snyder N., Ginzález Vásquez T., Bojorquez Chapela L., Infante Xibie C., “Vulnerabilidad social, salud y migración México-Estados Unidos”, Salud Pública de México, volumen 49, 2007, México, pp. 8 – 10, disponible en http://umys.insp.mx/docs/publicaciones/vulnerabilidad_social_salud.pdf (última revisión 1 de septiembre de 2016).

⁸⁰⁵ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos sociales, Extranjeros, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/extranjeros/> (última revisión 26 de agosto de 2016).

⁸⁰⁶ Defensor del Pueblo de España, “La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles”, 2012, Madrid, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2012-09-Trata-de-seres-humanos-en-Espa%C3%B1a-v%C3%ADctimas-invisibles-ESP.pdf> (última revisión 26 de agosto de 2016).

vulnerable, pero de acuerdo a la Constitución española y a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.⁸⁰⁷

Lo mismo hace Argentina integrando al colectivo migrantes y trata de personas. En ese sentido, el Defensor del Pueblo de la Nación investiga sobre tráfico ilegal y trata de personas, como también el extravío y desaparición de las mismas. Para ellos, se coordina con el Ministerio de Seguridad de la Nación, la Procuración General de la Nación, Ministerio de Justicia, entre otras instituciones. Además, presenta informes y propuestas al Ejecutivo sobre la materia.⁸⁰⁸ Por otro lado, capacita a docentes, policías, alumnos y agentes comunitarios respecto de la temática. En ese sentido destaca, por ejemplo guías de capacitación, que son muy didácticas y documentadas con acceso para cualquier ciudadano.⁸⁰⁹

Para la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica los extranjeros también son un grupo de especial protección. Con su sistema de direcciones, destaca la Dirección Protección Especial, que incluye a los entre otros colectivos, sumando además a las personas con discapacidad, a los adultos mayores, a indígenas, privados de libertad, y, con una clausula general, otras personas discriminadas por cualquier otra razón.⁸¹⁰

En el caso de Colombia, la Defensoría del Pueblo tiene la Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada, la que tiene como

⁸⁰⁷ Fernández Mateos J., “Apuntes sobre extranjería desde el Defensor del Pueblo”, en Ciudadanía y Extranjería: Derecho Nacional y Derecho Comparado, McGraw-Hill, Madrid, 1998, pp. 113 – 126.

⁸⁰⁸ Defensor del Pueblo de Argentina, “Investigación sobre trata y tráfico de mujeres con fines de explotación sexual en la República Argentina”, 2007, Buenos Aires, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=161&pagN=1> (última revisión 26 de agosto de 2016).

⁸⁰⁹ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensor del Pueblo, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), Dirección Nacional de Migraciones y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte, “Guía de Capacitación: Trata y Explotación de Personas”, Argentina, 2015, disponible en http://www.dpn.gob.ar/documentos/20151109_30667_556546.pdf (última revisión 26 de agosto de 2016).

⁸¹⁰ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

objetivo garantizar la guarda y promoción de los derechos humanos de la población víctima del desplazamiento forzado, y, supervisar distintas entidades del Estado relativas a atención integral al desplazamiento forzado.⁸¹¹ Destaca también los informes que realiza, como en 2015 que trató los desplazamientos en la Región Andina de Colombia. El objetivo era contar con líneas de base e información cuantitativa y cualitativa sobre la materia. La idea es acercarse a la situación de expulsión de población en el marco del conflicto armado interno que sufre el país.⁸¹² De manera entonces que, la Defensoría del Pueblo tiene la Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada se refiere a conflictos internos y desplazamientos también internos, dentro del mismo país, no es por tanto inmigración o desplazamiento de un país a otro. Así, la Defensoría del Pueblo no tiene ningún departamento especializado sólo para inmigración internacional o extranjeros.⁸¹³

La Defensoría del Pueblo de Perú considera a los inmigrantes como un grupo de especial protección, puesto que en general las políticas son restrictivas lo que obstaculiza el proceso migratorio, lo que puede generar situaciones irregulares, produciendo desigualdad frente a los nacionales, como por ejemplo, materializándose en contratos informales de trabajo, prácticas abusivas en el mismo, discriminación, xenofobia e incluso trata de personas.⁸¹⁴

⁸¹¹ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1449/Para-los-derechos-de-la-poblaci%C3%B3n-desplazada.htm> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹² Defensoría del Pueblo de Colombia, “Desplazamiento forzado de los departamentos de la Región Andina”, Informe defensorial, diciembre de 2015, Bogotá, p. 4, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1194/Informe%20defensorial%20desplazamiento%20orzado%20departamentos%20Región%20Andina%20%202015.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹³ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1449/Para-los-derechos-de-la-poblaci%C3%B3n-desplazada.htm> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹⁴ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Migrantes, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=22> (última revisión 29 de agosto de 2016).

Un aspecto que llama la atención de la Defensoría del Pueblo de Perú en la materia, es que también ha supervisado no sólo la migración que puede haber a su país, sino que la emigración que han tenido sus mismos nacionales peruanos. Es así que en el Informe Defensorial de 2009, entre otras cosas se enfocó en conocer el grado de cumplimiento de las obligaciones del Estado (Perú), para garantizar los derechos de sus nacionales en cada una de las fases del proceso migratorio. Para ello, en 2008 y 2009 visitó once consulados peruanos situación en Argentina, Brasil, Chile, Bolivia y Ecuador, y otros seis establecidos en Miami, New York, Madrid, Tokio, Milán y Caracas.⁸¹⁵

En el caso de Bolivia, la Defensoría del Pueblo considera a los migrantes como grupo de especial atención.⁸¹⁶ Ha supervisado la materia destacando los estudios y contactos con asociaciones bolivianas en el exterior, principalmente en España y Argentina;⁸¹⁷ problemáticas sobre trata y tráfico de personas, materializándose entre otras cosas en la creación de la Red de Frontera de Lucha Contra la Trata y Tráfico de Personas;⁸¹⁸ ha participado en la elaboración del Proyecto de Ley de Migrantes, instancia integrada por la Comisión de Política Internacional de la Cámara de Diputados, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Dirección General de Migración, la Pastoral de Movilidad Humana y la Oficina de la Organización Internacional del Migrante en Bolivia,⁸¹⁹ entre otras acciones.

⁸¹⁵ Defensoría del Pueblo de Perú, “Migraciones y Derechos Humanos. Supervisión de las políticas de protección de los derechos de los peruanos migrantes”, Informe defensorial N° 146, 2009.

⁸¹⁶ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, Poblaciones, Migrantes, disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/poblaciones.asp?id=5&Item=36> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹⁷ Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2010. Migrantes”, en XIII Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2010, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2010_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹⁸ Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2011. Migrantes”, en XIV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2011, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2011_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸¹⁹ Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2012. Migrantes”, en XV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2012, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2012_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).

3.3.1.6.- Víctimas de delitos.

En general se otorga una mayor protección a las víctimas de delitos que sean especialmente vulnerables, ya sea por la naturaleza de la víctima, menores, personas con discapacidad, o por la gravedad del delito. En este aspecto, por ejemplo, la Directiva 2012/29 de la Unión Europea señala los delitos de terrorismo, trata de seres humanos, explotación sexual, violencia de género, o discriminación. El objetivo de esto es evitar una victimización secundaria, como podría darse ante intimidación, represalias o reiteración del delito y por tanto de la violación de derechos. La idea es proteger los derechos de las víctimas especialmente vulnerables de forma inmediata para proteger su vida, integridad, libertad, honor, intimidad, entre otros. No sólo a nivel preventivo, también la víctima necesita que sea reparada o al menos aliviada respecto de sus derechos vulnerados.⁸²⁰

A pesar de todo lo anterior, las víctimas en los nuevos sistemas penales son en general consideradas como protagonistas olvidadas, y, quedan en ocasiones sujetas al desamparo institucional, situación que en un estado de derecho y por humanidad no puede tolerarse. Lo tradicional de las legislaciones de distintos países han contemplado al delincuente ignorando a la víctima, sin tener presente la victimización ha provocado daños severos difíciles o imposibles de reparar, ya que involucra lo profundo de la integridad de una persona, tanto físico o mental, afectando sus relaciones sociales y familiares, situación económica, jurídica entre otras. De manera entonces que la despreocupación o abandono de las víctimas, la lesión a sus derechos humanos, la ausencia o ineficaz política criminal, la impunidad, y la inexistencia o poco adecuadas para

⁸²⁰ Requejo Conde C., "Víctimas especialmente vulnerables. Tratamiento penal", en *Good practices for protecting victims*, (proyecto financiado por la Comisión Europea), 2016, p. 1, disponible en <http://www.protectingvictims.eu/upload/pages/67/Victimas.it.en.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).

reparar los daños de las víctimas son razones suficientes para que el Estado busque propuestas para la atención rápida y eficaz de las víctimas de delitos.⁸²¹

Por todas esas razones, muchos Ombudsman actualmente consideran a las víctimas de delitos como grupos vulnerables. En ese sentido, el Defensor del Pueblo español se refiere, como habíamos señalado, a las víctimas de violencia de género, pero también a las del terrorismo. En éste último aspecto, señala que es un deber del Estado atender a las víctimas, considerando que España tiene una legislación solidaria y de protección avanzada en la materia, pero aquello no impide a que se generen problemáticas, ya sean normativas o de actuación en casos concretos. El Defensor centra su actividad en estos asuntos en indemnizaciones, prestaciones sociales, reconocimiento de condición de víctima, derechos de los amenazados, y colabora con asociaciones afines.⁸²²

Además, le es relevante la preservación de la memoria histórica. Es así que la Defensora del Pueblo, doña Soledad Becerril Bustamante ha señalado en 2016 al respecto que, *“¿Y Las víctimas del terrorismo? Yo creo que siempre, siempre, tendrán motivos para la queja. Han pagado con sus vidas el odio, la venganza, el fanatismo contra valores de toda una sociedad o con el fin de hacer imposible la democracia como fue el objetivo de la banda terrorista ETA”*.⁸²³

⁸²¹ Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, “Grupos vulnerables”, p. 1, disponible en <http://www.cdhhgo.org/home/images/pdf/GRUPOS%20VULNERABLES%20WEB.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²² Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos sociales, Víctimas del terrorismo, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/victimas-del-terrorismo/> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²³ “Defensor del Pueblo de España, “La Defensora del Pueblo habla sobre Víctimas del Terrorismo”, Conferencia de 3 de mayo de 2016 en Forum Europa, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/05/Forum-Europa-06-Victimas-del-terrorismo-con-titulo.mp4> (última revisión 29 de agosto de 2016).

Hay otros países que no consideran como grupo especial de protección a las víctimas de delitos, como ocurre en Argentina con el Defensor del Pueblo de la Nación,⁸²⁴ ni Costa Rica,⁸²⁵ tampoco Colombia,⁸²⁶ lo mismo sucede en Perú.⁸²⁷

3.3.1.7.- Recluidos de libertad.

Las personas privadas de libertad son especialmente vulnerables puesto que incluso en las sociedades y Estados donde prevalece el imperio de la ley, en ocasiones tanto el personal de recintos carcelarios como las autoridades del país pueden caer en la tentación de recurrir al uso de fuerza para alcanzar sus objetivos, ya sean políticos o militares. No sólo puede haber malos tratos o degradantes sino que hay reclusos que tienen el riesgo de desaparecer.⁸²⁸ Ahora bien, aunque no haya mala intención de parte de los Estados o del personal penitenciario, en ciertos casos los lugares de detención no cumplen con las condiciones básicas de Derecho Internacional en la materia, que persiguen que el recluso pueda vivir sin que se le vulnere su dignidad humana.⁸²⁹ Otro aspecto relevante es que son especialmente vulnerables en este colectivo las mujeres y los niños, por ejemplo una mujer embarazada o con lactantes.⁸³⁰

En lo que dice relación al Ombudsman en este colectivo, el Defensor del Pueblo de España considera como grupo de especial protección a las personas privadas de libertad. En particular atiende a que los derechos de aquellos que estén internos en centros de privación de libertad sean preservados. En tal

⁸²⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=161&pagN=1> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²⁵ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, disponible en <http://www.dhr.go.cr/index.html> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²⁶ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²⁷ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/index.php#> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸²⁸ Comité Internacional de la Cruz Roja, "Privados de libertad", Ginebra, junio de 2003, p. 1, disponible en https://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_0685.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸²⁹ Comité Internacional de la Cruz Roja, *op. cit.*, p. 17.

⁸³⁰ Comité Internacional de la Cruz Roja, *op. cit.*, p. 23.

sentido, visita regularmente cárceles como también otros similares como centros de internamiento de extranjeros, centros de menores que han cometido delitos o lugares donde sean ingresados personas con capacidad jurídica modificada. En general, el objetivo de las visitas es supervisar el trato a los internos, el respeto de sus derechos, régimen de vida, condición de las instalaciones, seguridad, entre otros aspectos.⁸³¹

Asimismo, el Defensor en España destaca por ser un mecanismo de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes. Efectivamente, la prevención de la tortura y otras formas de malos tratos está universalmente reconocida, la que se encuentra contenida en los principales instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos, que reconoce su carácter absoluto y no derogable.⁸³² Es así que tras la suscripción y entrada en vigencia en 2006 del Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes,⁸³³ se establece un sistema de visitas periódicas a los lugares de privación de libertad a cargo de un órgano internacional, cual es, el Subcomité para la Prevención de la Tortura, con sede en Ginebra, como también de mecanismos nacionales de prevención de la tortura. En ese sentido, los Estados pueden decidir cómo implementar los mecanismos que se traducen generalmente en órganos a nivel nacional, creándolos u otorgándoles competencias especiales, para así dar cumplimiento al compromiso.⁸³⁴

Un caso lo encontramos en España, donde el Defensor también está encargado de la materia en comento. Es decir, es defensor y a la vez ejerce

⁸³¹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos sociales, Personas privadas de libertad, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/personas-privadas-de-libertad/> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸³² Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, pp. 260 – 261.

⁸³³ Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, hecho en Nueva York el 18 de diciembre de 2002, en BOE número 148, de 22 de junio de 2006 (España), disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2006/06/22/pdfs/A23537-23543.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸³⁴ Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, pp. 260 – 261.

funciones de mecanismo nacional de prevención de la tortura y otros tratos inhumanos y degradantes. En efecto, las Cortes Generales en 2009, decidieron que el organismo nacional en España debía estar a cargo del Defensor del Pueblo,⁸³⁵ independiente que antes y desde su creación ya venía desarrollando acciones al respecto.⁸³⁶ Lo característico, entre otras cosas de éste sistema es la creación de un Consejo Asesor, como órgano de cooperación técnica y jurídica los que supone un espacio de participación de la sociedad civil.⁸³⁷

También el Defensor del Pueblo de la Nación en Argentina considera a las personas privadas de libertad como un grupo de especial protección. Protege los derechos de las personas en encierro que tiene restringida su libertad ambulatoria por decisión estatal, enfocándose para que ese sea el único derecho humano que se vea limitado mientras se permanezca en algún recinto, de manera que puede ejercer y desarrollar sus otros derechos como salud, trabajo, educación, entre otros. También se preocupa de las intervenciones y derechos de familiares y grupos sociales afines al recluso. Por otro lado, asimismo aporta con ideas y sugerencias para reformar las estructuras penales necesarias para guiar la política criminal a estándares internacionales, enfocándose en la

⁸³⁵ Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, complementaria de la Ley de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, artículo tercero. “Se añade una nueva Disposición Final Única a la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

«Disposición Final Única. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Primero. El Defensor del Pueblo ejercerá las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de conformidad con la Constitución, la presente Ley y el Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Segundo. Se crea un Consejo Asesor como órgano de cooperación técnica y jurídica en el ejercicio de las funciones propias del Mecanismo Nacional de Prevención, que será presidido por el Adjunto en el que el Defensor del Pueblo delegue las funciones previstas en esta disposición. El Reglamento determinará su estructura, composición y funcionamiento.»”, disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-17492> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸³⁶ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Prevención de la Tortura, El Defensor del Pueblo como MNP, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/personas-privadas-de-libertad/> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸³⁷ Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, p. 263.

prevención del delito como garantía de derecho y a la ampliación de medidas alternativas al encierro.⁸³⁸

Para la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica también son un grupo de especial protección las personas privadas de libertad, materia que atiende con la Dirección Protección Especial. En todo caso, los incluye entre otros colectivos sumando a las personas con discapacidad, a los adultos mayores, a indígenas, y, con una clausula general, otras personas discriminadas por cualquier otra razón.⁸³⁹

Colombia tiene en la materia a la Defensoría Delegada para la Política Criminal Penitenciaria, dependiente de la Defensoría del Pueblo. Su intervención, más que supervisar, se centra en asesorar en la materia que el da su nombre al Consejo Superior de Política Criminal creado en el año 2003,⁸⁴⁰ modificado en 2004.⁸⁴¹ El control que ejerce la Defensoría no sólo debe ser crítico sino que también correctivo formulando sugerencias útiles, con el objeto restablecer la dignidad de las personas privadas de libertad y reivindicar al recluso como un verdadero titular de derechos.⁸⁴²

⁸³⁸ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Derechos Humanos, Personas Privadas de la Libertad, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=101> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸³⁹ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁸⁴⁰ Decreto 200 de 2003, por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia, y se dictan otras disposiciones (Colombia). Su artículo 37 actual, (modificado por la Ley 888 de 2004) consagra que, "*Funcionará como organismo asesor del Estado en la formulación de la política criminal y penitenciaria y estará integrada por: 6. El Defensor del Pueblo*", disponible en http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0200_2003.htm (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸⁴¹ Ley 888 de 2004, por la cual se modifica el Decreto 200 de 2003 en lo relacionado con el Consejo Superior de Política Criminal y Penitenciaria (Colombia), disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0888_2004.html (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸⁴² Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para la Política Criminal Penitenciaria, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1449/Para-los-derechos-de-la-poblacion-desplazada.htm> (última revisión 29 de agosto de 2016).

La Defensoría del Pueblo de Perú también considera a las personas privadas de libertad como sujetos de especial protección. Ya sea por una presunta comisión de un delito (que sería ante alguna prisión preventiva), por ser condenado, por infringir la ley o por cualquier privación de libertad ambulatoria los considera de particular atención. En tal sentido, supervisa las condiciones de los centros de privación de libertad permanentemente. Estos lugares de pueden ser: centros de reclusión administrados por el Instituto Nacional Penitenciario, cuando exista una orden judicial; centros de reclusión administrados por la Policía Nacional del Perú o las Fuerzas Armadas, por mandato de la Justicia Militar; dependencias policiales ante la existencia de flagrancia delictiva o mandato judicial; centros Juveniles, en donde se encuentran los adolescentes infractores, por efecto de un mandato judicial; en algún centro hospitalario de salud mental debido a una medida de seguridad de internación dictada por la autoridad judicial, cuando la persona que ha cometido un delito sufre trastornos mentales.⁸⁴³ En su labor destacan los informes que hace al parlamento desde 1997,⁸⁴⁴ siendo el último informe publicado al respecto es de 2012 relativo al sistema penal juvenil.⁸⁴⁵

3.3.1.8.- Personas con distinta orientación sexual e identidad de género.

En general, este grupo de especial protección ocurre por la ausencia o poco reconocimiento y/o discriminación hacía este colectivo. La problemática se da entonces con la imposición del orden de la mayoría, que niega o no toma en consideración la diferencia y no reconoce la complejidad de las relaciones humanas. En efecto, a pesar de los avances que ha habido en la materia en países desarrollados donde existe legislación que protege a las personas con

⁸⁴³ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Personas privadas de libertad, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=17> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁴⁴ Defensoría del Pueblo de Perú, “Informe sobre la situación del establecimiento penitenciario de régimen cerrado ordinario Lurigancho”, Informe defensorial N° 5, 1997.

⁸⁴⁵ Defensoría del Pueblo de Perú, “Sistema Penal Juvenil”, Informe defensorial N° 157, 2012.

distinta orientación sexual o de identidad de género, no siempre es así, guiándose hacia modelos conservadores o donde la propia sociedad es más conservadora. Inclusive en Estados, supuestamente desarrollados, como el caso de Estados o mejor dichos algunos Estados de Norteamérica el control o al menos persuasión de la derecha religiosa. En cuanto a los países en desarrollo, hay países que han avanzado, pero muchos de ellos siguen con vacío o escaso reconocimiento de la diversidad sexual y existe en ocasiones la idea de eliminación de la diferencia.⁸⁴⁶

En lo relativo a los Ombudsman, en el caso argentino, el Defensor del Pueblo de la Nación, particularmente en materia de Derechos Humanos, se enfoca en asuntos de “Género”, incluyendo no sólo una mirada de género en favor de la mujer, sino que considera como grupo de especial protección a otros colectivos como lesbianas, gays, bisexuales y trans.⁸⁴⁷ En el caso de Costa Rica podría aplicarse en la cláusula genérica de la Dirección Protección Especial dependiente de la Defensoría de los Habitantes que considera a varios colectivos y a las personas discriminadas por cualquier otra razón.⁸⁴⁸

En el caso de Perú, considera a las personas con distinta orientación sexual e identidad de género como grupo de especial protección, a propósito de la sistemática discriminación y estigmatización que reciben, lo que afecta sus demás derechos como la vida, integridad, identidad, salud, trabajo, educación entre otros. En este colectivo incluye a gays, bisexuales, trans e intersex (LGBTI).⁸⁴⁹ Esto no sólo por lo anterior, sino que también porque distintos

⁸⁴⁶ Toro-Alfonso J., “El Estado Actual de la Investigación Sobre la Discriminación Sexual”, Revista Terapia psicológica, volumen 30, número 2, julio de 2012, Santiago, pp. 71 – 76, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082012000200007 (última revisión 8 de septiembre de 2016).

⁸⁴⁷ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Derechos Humanos, Género, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=703> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁸⁴⁸ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁸⁴⁹ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Personas LGBTI, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=17> (última revisión 30 de agosto de 2016).

órganos de Naciones Unidas han recomendado al Estado peruano que se brinde una protección efectiva a estas personas vulnerables.⁸⁵⁰

La Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia considera expresamente a las personas con distinta orientación sexual como un grupo de especial protección. Esto, porque a pesar de los avances que ha habido en la normativa, la sociedad manifiesta intolerancia y homofobia, lo que incide principalmente en espacios sociales, trabajo, centros educativos y recintos de formación policial y militar.⁸⁵¹ También sustenta su actuar en la Ley Contra el Racismo y toda forma de discriminación,⁸⁵² como a derechos reconocidos por la Constitución.⁸⁵³

Sin embargo hay otros países que no consideran como grupo especial de protección a personas con distinta orientación sexual (no quiere decir que nos los vaya a proteger, sólo que, al menos a priori, no se enfoca directamente en

⁸⁵⁰ En ese sentido, también Naciones Unidas en Perú ha hecho una serie de iniciativas, como en 2014 presentar la Campaña mundial por los derechos de las personas LGBT, “Libres e iguales”, convocando a reuniones de información a autoridades, partidos políticos y otros grupos sociales organizados, en Noticias y Notas de Prensa del Sistema de las Naciones Unidas en el Perú de 23 de junio de 2014, disponible en <http://onu.org.pe/noticias/onu-presento-libres-e-iguales/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁵¹ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, Naciones y Pueblos Indígena. Personas con distinta orientación sexual, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/sp/datos_glb.asp (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁸⁵² Ley N° 045 de 8 de octubre de 2010, Ley Contra el Racismo y toda forma de discriminación (Bolivia), disponible en <http://www.noracismo.gob.bo/index.php/leyes-y-normativas/122-ley-n-045-contr-a-el-racismo-y-toda-forma-de-discriminacion> (última revisión 23 de octubre de 2017).

⁸⁵³ Tres son los artículos clave en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, los que es menester citar:

“Artículo 14.

I. Todo ser humano tiene personalidad y capacidad jurídica con arreglo a las leyes y goza de los derechos reconocidos por esta Constitución, sin distinción alguna.

II. El Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

Artículo 104. Toda persona tiene derecho al deporte, a la cultura física y a la recreación. El Estado garantiza el acceso al deporte sin distinción de género, idioma, religión, orientación política, ubicación territorial, pertenencia social, cultural o de cualquier otra índole.

Artículo 66. Se garantiza a las mujeres y a los hombres el ejercicio de sus derechos sexuales y sus derechos reproductivos”.

ellos). En ese sentido, es el Defensor del Pueblo de España,⁸⁵⁴ tampoco Colombia,⁸⁵⁵ entre otros.

3.3.1.9.- Campesinos.

Los campesinos están afectos a variadas condiciones que los pueden hacer vulnerables. Este colectivo es muy variado, puede estar compuesto tanto por sujetos vulnerables de una o más categorías, que en todo caso, lo componen todas las personas naturales o física que tienen una relación directa con la tierra y la naturaleza a través de la producción de alimentos y de productos agrícolas al trabajar la tierra, incluyendo a los sin tierra.⁸⁵⁶ Como su principal labor y fuente de recursos, que es la agricultura, depende de factores climáticos, como sequías, inundaciones, entre otras catástrofes naturales, lo que hace inestable y por tanto vulnerable su actividad. Aún más, hoy no sólo encontramos a los campesinos tradicionales (abastecimiento propio o de pocos), sino que a los productores (abastecimiento de los demás). Éstos últimos dependen además de otros factores externos a ellos, distintos de los climáticos, para realizar su labor.⁸⁵⁷

Por otro lado, aunque los campesinos cumplan un rol fundamental en la sociedad, pues son la base de la alimentación mundial a nivel nacional e internacional, especialmente en los países en vías de desarrollo, donde son fundamentales para la alimentación del país, al mismo tiempo constituyen cerca del 80% de las personas que padecen hambre, y, además son víctimas de

⁸⁵⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁵⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/> (última revisión 29 de agosto de 2016).

⁸⁵⁶ FIAN Internacional con colaboración de La Vía Campesina y CETIM, “Los campesinos y las campesinas necesitan mayor protección”, documento de incidencia, septiembre de 2012, pp. 1 – 5, disponible en http://www.fian.org/fileadmin/media/publications/2012.09.03_-_Advocacy_note_-_Peasants_need_more_protection_SP.pdf (última revisión 8 de septiembre de 2016).

⁸⁵⁷ Vallejo Nieto M., Gurri García F., Molina Rosales D., “Agricultura comercial, tradicional y vulnerabilidad en campesinos”, Revista Política y cultura, número 36, enero de 2011, México, pp. 71 – 98, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-77422011000200004&script=sci_arttext&tlng=pt (última revisión 8 de septiembre de 2016).

discriminación y violaciones sistemáticas de sus derechos humanos. Son algunas de las causas que sumada a la inestabilidad de sus labores propias suficientes para otorgarles una mayor protección.⁸⁵⁸

En el caso de la Defensoría del Pueblo de Bolivia se reconoce a los campesinos como un grupo de especial protección, pero lo hace sumando a los pueblos indígenas,⁸⁵⁹ los que además en muchas ocasiones se fusionan en uno, es decir, pueden ser pueblos originarios y además campesinos. El Defensor en el área de la salud ha denunciado la mayor y preocupante tasa de mortalidad infantil en zonas rurales;⁸⁶⁰ en educación que el alfabetismo que en mujeres indígenas rurales sólo llega al 58,3 %;⁸⁶¹ y en participación política que aún no se han llevado diálogos de acuerdo a lo que sentenció el Tribunal Constitucional Plurinacional, *“El Órgano Ejecutivo, en cumplimiento de sus funciones constitucionales, y en resguardo de los derechos de los pueblos indígena originario campesinos, debe propiciar y facilitar el diálogo necesario con dichos pueblos, a objeto de que a partir de la concertación, no sólo se desarrolle la consulta, sino que se concreten todos los planes y proyectos no sean únicamente de beneficio de dichos pueblos, sino también los que involucran el interés nacional”*,⁸⁶² entre otras actuaciones.

Colombia en esta materia contempla a la Defensoría Delegada para Asuntos Agrarios y Tierras, dependiente de la Defensoría del Pueblo, la que está

⁸⁵⁸ FIAN Internacional con colaboración de La Vía Campesina y CETIM, *op. cit.*, pp. 1 – 5.

⁸⁵⁹ En el año 2012, el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía ha manifestado que la población indígena de Bolivia llega a representar 62,2 % de total del país, en Diario digital Sol de Pando, artículo “Bolivia es el país más indígena de América Latina”, de 9 de agosto de 2015, disponible en <http://www.soldepando.com/httpwww-soldepando-comp26343/> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁸⁶⁰ Defensoría del Pueblo DE Bolivia, “XV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional”, Canasta de Fondos, 2012, La Paz, Bolivia.

⁸⁶¹ *Ibíd.*

⁸⁶² STC 0300/2012, de 18 de junio de 2012, parte resolutive Nº 7, Tribunal Constitucional Plurinacional de Bolivia, Sentencia de Sala Plena, disponible en http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewj_88y7renOAhWHORoKHVi3AEsQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fundacionconstruir.org%2Findex.php%2Fjurisprudencia1%2Fdescargar%2Farchivo%2FSENTENCIACONSTITUCIONALPLURINACIONAL0300_54.pdf&usq=AFQjCNHetXNiXtJR3mBx2MjaA683cQZ7ZA (última revisión 30 de agosto de 2016).

a disposición de los campesinos y población rural. En ese sentido, su objeto es promover, proteger y velar por la garantía de sus Derechos Humanos. Su actividad se enfoca en la disminución de la diferencia entre el goce efectivo de derechos, el que es altamente inferior de campesinos y habitantes respecto a las áreas urbanas.⁸⁶³ En tal sentido, el Defensor respecto de la vulnerabilidad de los campesinos, ha dicho respondiendo a la pregunta ¿Por qué las comunidades campesinas siempre han tenido mayores dificultades para la garantía de sus derechos si se compara con quienes viven en las ciudades?

*“Porque las políticas públicas han tenido un sesgo en lo urbano, de manera que las inversiones públicas siempre han tenido a las poblaciones campesinas y rurales en un renglón de poca importancia. Este constituye uno de los desafíos más grandes para el Estado colombiano en su conjunto, lograr que las acciones en favor de los derechos de los campesinos transformen el desequilibrio que existe en el goce efectivo de derechos de quienes viven en el campo, el cual resulta altamente inferior con relación a los habitantes de las áreas urbanas”.*⁸⁶⁴

No sólo supervisa, también informa al sector. En tal sentido, destaca, entre otras, guías informativas, como la de derecho a acceso al crédito,⁸⁶⁵ de derecho

⁸⁶³ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para Asuntos Agrarios y Tierras, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/3472/Defensor%C3%ADa-Delegada-para-Asuntos-Agrarios-y-Tierras.htm> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁶⁴ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Derechos de los campesinos colombianos”, noviembre de 2015, Bogotá, p. 5, disponible en http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Cartilla_derechos_de_los_campesinos.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁶⁵ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Derecho a Acceder a Fuentes de Financiamiento”, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1166/Guia%20de%20Derecho%20Acceso%20al%20Crédito.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).

a la participación de los campesinos,⁸⁶⁶ y la de derecho a la tierra y territorio de los campesinos,⁸⁶⁷ entre otras.

Sin embargo, otros países a pesar de tener una importante población rural. Por nombrar un caso, el de Perú, que en 2009 tenía 7.887.301 de población rural y urbana 20.594.600,⁸⁶⁸ y en 2015 rural de 7.257.989,⁸⁶⁹ a pesar de aquella realidad no se considera expresamente como grupo vulnerable a los campesinos o a la población rural.⁸⁷⁰ Tampoco el Defensor del Pueblo en España,⁸⁷¹ aunque el territorio rural abarque el 90% donde reside el 20% de la población al año 2009.⁸⁷² Lo mismo sucede con Argentina, que separa a la población, en el año 2010 en rural agrupada (1.307.701) y rural dispersa (2.292.063) de un total del país de 40.117.096,⁸⁷³ en que el Defensor del Pueblo de la Nación no los considera especialmente de protección.⁸⁷⁴

⁸⁶⁶ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Serie Guía de Derechos de los Campesinos Colombianos. Derecho a la participación de los hombres y mujeres campesinas”, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1167/Guias%20de%20derecho%20a%20la%20participación%20de%20los%20campesinos%20en%20Colombia.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁶⁷ *Ibíd.*

⁸⁶⁸ Instituto Nacional de Estadísticas e Informática de Perú, “Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Urbana y Rural por Sexo y Edades Quinquenales, Según Departamento, 200-2015”, Boletín Especial N° 19, diciembre 2009, Lima, p. 14, disponible en <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0844/libro.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁶⁹ Instituto Nacional de Estadísticas e Informática de Perú, “Cuadros Estadísticos de Población Total, Urbana y Rural, por Sexo, según Departamento, 2000-2015”, disponible en http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0844/cap02_1.htm (última revisión 28 de octubre de 2017).

⁸⁷⁰ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁷¹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁷² Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino de España, “Población y Sociedad Rural”, Análisis y Prospectiva, Serie Agrinfo, número 12, febrero de 2009, p. 1, disponible en http://www.magrama.gob.es/es/ministerio/servicios/analisis-y-prospectiva/Agrinfo12_tcm7-161562.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁷³ Ministerio de Defensa de Argentina, “Población de la República Argentina”, datos año 2010, disponible en <http://www.ign.gob.ar/NuestrasActividades/Geografia/DatosArgentina/Poblacion> (última revisión 30 de agosto de 2016).

⁸⁷⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

3.3.1.10.- Indígenas y pueblos originarios.

Uno de los grupos de especial protección son los indígenas por sus formas particulares de vida, que en general los convierte en vulnerables, ello porque están algo comunicados con el Estado o viceversa, como también las propias comunidades autóctonas en su conjunto. Tan es así, que son consideradas por algunos como micropolítica al interior de un Estado.⁸⁷⁵ Éste último aspecto, que una comunidad, un colectivo, sea sujeto de protección es algo complejo de entender, debido a la tradición continental de derecho o incluso romanista,⁸⁷⁶ sobre todo en materia de Derechos Humanos los que venían siendo fruto de una modernidad antropocéntrica e individualista, derechos originados de las revoluciones liberales del siglo XVIII que ponían acento en las libertades del individuo frente al Estado.⁸⁷⁷ Sin embargo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ya reconocido a los pueblos originarios, concediéndoles acciones y recursos, por tanto verdaderos sujetos de derecho.⁸⁷⁸

En efecto, en litigios de comunidades indígenas la Corte IDH ha juzgado y validado la teoría de titularidad de acción colectiva en materia de bienes jurídicos colectivos. Así, es posible citar el caso Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni contra Nicaragua de 2001. Básicamente consistía en que a pesar de estar consagrada en la Constitución Política de Nicaragua (artículos 45 y 188)

⁸⁷⁵ Roccatti M., “Los derechos de los indígenas en la legislación mexicana e investigación de violaciones a Derechos Humanos en comunidades indígenas”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999, pp. 46 - 47.

⁸⁷⁶ Los primeros problemas que hay que sortear por la herencia de las tradiciones procesales civiles, es que se entienden las vulneraciones como individuales, a lo más, un conjunto de ellas, similar a la relación jurídica acreedor con el deudor, con un paradigma de derecho decimonónico contractual y/o de derecho de daños. Es el interés individualmente protegido por tanto lo que tiene acción o recurso judicial. Sin embargo, esa estructuración del derecho a recurso efectivo no da cabida ante ciertos casos, de bienes jurídicos comunes, especialmente en los de titularidad colectiva, como lo puede ser la historia de una comunidad o la comunidad misma en Courtis C., “El derecho a un recurso rápido, sencillo y efectivo frente a afectaciones colectivas de derechos humanos”, La aplicación de los tratados sobre derechos humanos en el ámbito local: la experiencia de una década; Buenos Aires, Argentina, año 2006, pp. 501-502.

⁸⁷⁷ López Calera, N., “¿Hay derechos colectivos? Individualidad y socialidad en la teoría de los derechos”, editorial Ariel, Barcelona, 2000.

⁸⁷⁸ Courtis C. *op. cit.*, pp. 501-502.

y en la legislación nicaragüense (Ley No. 49 o Ley de Amparo), el Recurso de Amparo fue ineficaz para prevenir que el Estado permitiera que una empresa extranjera, SOLCARSA, destruya y explote tierras que por décadas le han pertenecido a la Comunidad Awas Tingni, territorio considerado ancestral para dicha comunidad indígena.⁸⁷⁹ Lo interesante del caso es que la Corte IDH actualizó el concepto de propiedad individual a uno de propiedad colectiva, dando como resultado, intencionado o no, de “*titularidad individual a titularidad colectiva*”. No se dispone de un bien divisible por varios o un bien común, es más preciso hablar de un bien comunitario,⁸⁸⁰ ergo de titularidad de igual característica, es decir de titularidad colectiva, lo que generará una acción o recurso colectivo.

Así dispuso la Corte IDH en el párrafo 149 respecto al bien comunitario,

“Dadas las características del presente caso, es menester hacer algunas precisiones respecto del concepto de propiedad en las comunidades indígenas. Entre los indígenas existe una tradición comunitaria sobre una forma comunal de la propiedad colectiva de la tierra, en el sentido de que la pertenencia de ésta no se centra en un individuo sino en el grupo y su comunidad. Los indígenas por el hecho de su propia existencia tienen derecho a vivir libremente en sus propios territorios; la estrecha relación que los indígenas mantienen con la tierra debe de ser reconocida y comprendida como la base fundamental de sus culturas, su vida espiritual, su integridad y su supervivencia económica. Para las comunidades indígenas la relación con la tierra no es meramente una cuestión de posesión y producción sino

⁸⁷⁹ Sentencia de la Corte IDH de 31 de agosto de 2001, caso de la Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni contra Nicaragua de 2001, disponible en http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_79_esp.pdf (última revisión 06 de julio de 2015).

⁸⁸⁰ Curtis C., *op. cit.*, p. 507.

*un elemento material y espiritual del que deben gozar plenamente, inclusive para preservar su legado cultural y transmitirlo a las generaciones futuras”.*⁸⁸¹

En efecto, en el caso citado la Corte IDH consideró además que,

*“Debido a la ausencia de legislación específica y efectiva para el ejercicio de los derechos de las comunidades indígenas y al hecho de que el Estado ha dispuesto de las tierras ocupadas por comunidades indígenas mediante el otorgamiento de una concesión, el “Diagnóstico general sobre la tenencia de la tierra en las comunidades indígenas de la Costa Atlántica” realizado por el Central American and Caribbean Research Council, señala que “se ha recurrido en varias ocasiones al ‘recurso de amparo’, alegando que una concesión estatal (normalmente a una empresa maderera) interfiere con los derechos comunales de determinada comunidad indígena”.*⁸⁸²

En una vertiente de activismo judicial,⁸⁸³ el fallo contra Nicaragua la Corte IDH considera que,

“es necesario hacer efectivos los derechos reconocidos en la Constitución Política y en la legislación nicaragüense, de conformidad con la Convención Americana. En consecuencia, el Estado debe adoptar en su derecho interno, de conformidad con el artículo 2 de la Convención Americana, las medidas legislativas, administrativas y de cualquier otro carácter que sean

⁸⁸¹ Sentencia de la Corte IDH caso Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni contra Nicaragua, *op. cit.*

⁸⁸² *Ibíd.*

⁸⁸³ Courtis C., *op. cit.*, p. 506.

necesarias para crear un mecanismo efectivo de delimitación, demarcación y titulación de la propiedad de los miembros de la Comunidad Mayagna Awas Tingni, acorde con el derecho consuetudinario, valores, usos y costumbres de ésta.⁸⁸⁴ Es decir, se reconoce el derecho de la comunidad indígena como una colectividad y no como derechos individuales en una tramitación conjunta. Es una solución y protección guiada a la comunidad a favor de la Comunidad Mayagna Awas Tingni y no de sujetos individuales agrupados.

El otro caso posible de citar de esta índole, es decir, de acciones o recursos colectivos, también entra en el contexto de derechos indígenas. En efecto, el caso Masacre Plan de Sánchez contra Guatemala de 2004,⁸⁸⁵ en que miembros del ejército de dicho país con maniobras militares en el año 1982 vulneraron Derechos Humanos esenciales como lo son la vida e integridad personal a personas de la comunidad indígena señalada. En efecto, la masacre se encontraba en la impunidad, el Estado no realizó una investigación seria y efectiva para establecer los hechos, juzgar y sancionar a los responsables materiales e intelectuales de los hechos denunciados, ni había reparado las consecuencias. Según la Comisión IDH, la masacre fue perpetrada *“en el marco de una política genocida del Estado guatemalteco realizada con la intención de destruir, total o parcialmente, al pueblo indígena maya”*.⁸⁸⁶

Asimismo, el Estado habría vulnerado la protección judicial, garantías judiciales, a la igualdad ante la ley, a la libertad de conciencia y religión y a la propiedad privada, en relación con la obligación de respetar los derechos, todos

⁸⁸⁴ Sentencia de la Corte IDH caso Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni contra Nicaragua, *op. cit.*

⁸⁸⁵ Sentencia de la Corte IDH de 19 de noviembre de 2004 (25 de octubre de 1996), caso Masacre Plan de Sánchez contra Guatemala, disponible en http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_116_esp.pdf (última revisión 06 de julio de 2015).

⁸⁸⁶ *Ibíd.*

estos consagrados en los artículos 5, 8, 25, 24, 12, 21 y 1 de la CADH, entre otros actos de denegación de justicia y otros actos de intimidación y discriminación.⁸⁸⁷

Lo relevante en esta arista es que además de otorgar las reparaciones individuales pertinentes consideradas, la Corte IDH propinó acorde a la CADH resarcir a las propias comunidades indígenas que fueron víctimas del ataque militar guatemaltecas. Esto es porque no sólo se afecta a las personas sino que a la comunidad y la supervivencia de su cultura en el tiempo.⁸⁸⁸

El párrafo 110 de la sentencia de la Corte evidencia lo anterior,

“Dado el daño ocasionado tanto a los miembros de la comunidad de Plan de Sánchez como a los miembros de las comunidades de Chipuerta, Joya de Ramos, Raxjut, Volcanillo, Coxojabaj, Las Tunas, Las Minas, Las Ventanas, Ixchel, Chiac, Concul y Chichupac, por los hechos del presente caso, este Tribunal dispone que el Estado debe desarrollar en dichas comunidades, independientemente de las obras públicas del presupuesto nacional que se destinen para esa región o municipio, los siguientes programas: a) estudio y difusión de la cultura maya achí en las comunidades afectadas a través de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala u otra organización similar; b) mantenimiento y mejoras en el sistema de comunicación vial entre las indicadas comunidades y la cabecera municipal de Rabinal; c) sistema de alcantarillado y suministro de agua potable; d) dotación de personal docente capacitado en enseñanza intercultural y bilingüe en la educación primaria, secundaria y diversificada de dichas comunidades, y e) establecimiento de un centro salud en la aldea de Plan de

⁸⁸⁷ Sentencia de la Corte IDH caso Masacre Plan de Sánchez contra Guatemala, *op. cit.*

⁸⁸⁸ Courtis C., *op. cit.*, pp. 507 – 508.

*Sánchez con el personal y las condiciones adecuadas, así como la formación del personal del Centro de Salud Municipal de Rabinal para que puedan brindar atención médica y psicológica, a las personas que se hayan visto afectadas y que requieran de este tipo de tratamiento”.*⁸⁸⁹

Reconocer como sujeto de derecho a los pueblos originarios, ha sido denominada como una urgente necesidad, si es que se quiere garantizar su supervivencia diferenciados en un mundo cada vez más globalizado, guiado hacia una homogenización cultural sin tener en cuenta la diversidad existente en todas sus dimensiones.⁸⁹⁰

De ahí que hay Ombudsman que resguardan a indígenas y a las propias comunidades autóctonas, éstas inclusive consideradas como un sujeto de especial protección. En México por ejemplo,⁸⁹¹ desde el año 1991 con la Comisión Nacional de Derecho Humanos inició el Programa de Asuntos Indígenas, con el objeto de otorgar atención específica a los pueblos y comunidades indígenas. Posteriormente, en el año 1998 se instituyó la Cuarta Visitaduría General de la Comisión, con la atribución de conocer de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos de las personas de origen indígena o de comunidades autóctonas, realizar estudios e investigaciones, promover los derechos de éstas personas, entre otros deberes-atribuciones.⁸⁹²

En general, la mayoría de los Ombudsman en Latinoamérica desarrolla una protección y promoción en relación con los derechos de los pueblos originarios. En algunos países tiene fundamento legal y/o constitucional,

⁸⁸⁹ Sentencia de la Corte IDH caso Masacre Plan de Sánchez contra Guatemala, *op. cit.*

⁸⁹⁰ Gómez Isa F., “Los pueblos indígenas como sujetos del derecho al desarrollo”, en Instituto de Derechos Humanos: Universidad de Deusto, “Pueblos indígenas y derechos humanos”, editorial Universidad de Deusto, Bilbao, 2006, p. 451.

⁸⁹¹ El artículo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece un marco general para el desarrollo de órganos de representación de las comunidades indígenas, reconociéndoles sus derechos a la autonomía y a la libre determinación, así como el uso y aplicación de su derecho consuetudinario y el acceso a la tenencia de la tierra y al uso y disfrute de los recursos naturales.

⁸⁹² Bassols Coma M., *op. cit.*, pp. 46 - 47.

generando instancias especializadas para la atención de las comunidades indígenas. En esta materia, los Ombudsman han sido caracterizados por su acción defensorial. Se ha puesto énfasis tanto en las mismas comunidades como en las personas que no pertenecen, sobre todo en la educación y promoción de los derechos humanos.⁸⁹³

En materia de derechos humanos, el Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina se enfoca en los Pueblos Indígenas. Reconoce que los pueblos originarios son los que descienden de quienes habitaban el territorio antes de la delimitación de las fronteras y de la creación del Estado argentino, siempre que conserven una matriz cultural propia y posean conciencia de su identidad. El Defensor en su actividad se preocupa que los derechos declarados sean efectivos en la práctica. Dicho derechos están contenidos en una serie de normas jurídicas, destacando el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo,⁸⁹⁴ la Declaración de la Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas,⁸⁹⁵ por la Constitución entre otros instrumentos normativos. El defensor investiga tanto asuntos individuales como colectivos, que comprenden la diferenciación o antagonismo entre la cosmovisión indígena y la occidental.⁸⁹⁶

Como se había señalado, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica también los considera a los pueblos originarios como un grupo de especial protección, lo que hace con su sistema de direcciones, incluyéndolos con otros

⁸⁹³ Aylwin J., “Los *Ombudsman* y los derechos de los pueblos indígenas en América Latina”, en Instituto de Derechos Humanos: Universidad de Deusto, “Pueblos indígenas y derechos humanos”, editorial Universidad de Deusto, Bilbao, 2006, p. 346.

⁸⁹⁴ La Ley N° 24.071, de 4 de marzo de 1992 aprueba el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/470/norma.htm> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁸⁹⁵ Declaración de la Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, está contenida en el anexo de la Resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de septiembre de 2007, disponible en http://www.un.org/esa/socdev/unpfi/documents/DRIPS_es.pdf (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁸⁹⁶ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, Pueblos Indígenas, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/ddhh.php?idS=103> (última revisión 22 de agosto de 2016).

grupos vulnerables, es decir, abarca en aquella Dirección a los adultos mayores, a indígenas, privados de libertad, migrantes, discapacidad y otras personas discriminadas por cualquier otra razón.⁸⁹⁷

En Colombia destaca la Defensoría Delegada para los Indígenas y Minorías Étnicas, reconociéndolas entonces como un grupo vulnerable de especial protección.⁸⁹⁸ Su labor además se basa en normas constitucionales que reconocen a los pueblos y étnicas en dicho país.⁸⁹⁹ Por otro lado, lo que caracteriza a esta Defensoría es el reconocimiento de la diversidad y que son un tipo especial de minorías. Además de las labores de asesoría y colaboración de la Defensoría Delegada hacía con el despacho del Defensor, consiste en contribuir a que las instituciones competentes garanticen la realización efectiva del derecho al desarrollo con enfoque diferencial para esta población.⁹⁰⁰

La Defensoría del Pueblo de Bolivia también reconoce a los pueblos originarios como un grupo de especial protección, aunque el criterio de minoría no es precisamente aplicable, en el sentido que la mayoría de la población constituye o tiene lazos con los pueblos indígenas.⁹⁰¹ En efecto, agrupa a las naciones, pueblos indígenas u originarios con los campesinos, aunque en ocasiones se fusionan, en casos que las mismas comunidades autóctonas se

⁸⁹⁷ Sitio electrónico de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Direcciones, Dirección Protección Especial, disponible en http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.html (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁸⁹⁸ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensorías Delegadas, Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1283/Para-los-ind%C3%ADgenas-y-minor%C3%ADas-%C3%A9tnicas.htm> (última revisión 22 de agosto de 2016).

⁸⁹⁹ Constitución Política de Colombia, artículo 7, “*El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana*”.

⁹⁰⁰ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Boletín sobre derechos de los grupos étnicos. Notas sobre Planes de Desarrollo Grupos Étnicos de Colombia”, Boletín N° 1, diciembre de 2013, Bogotá, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/04/Boletin1PLANDESARROLLOGRUPPOSETNICOSNOV-2013.pdf> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁹⁰¹ En el año 2012, el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía ha manifestado que la población indígena de Bolivia llega a representar 62,2 % de total del país, en Diario digital Sol de Pando, artículo “Bolivia es el país más indígena de América Latina”, *op. cit.*

dediquen a la agricultura.⁹⁰² El Defensor fundamenta su acción en la Constitución Plurinacional que reconoce y considera a todos como formadores del Estado Boliviano⁹⁰³ y a la legislación aplicable.⁹⁰⁴

En el caso de Perú, la Defensoría del Pueblo considera a los pueblos originarios como un grupo de especial protección. Es así que dicho país es un pluricultural, pues desde tiempo antiguos su territorio lo ocuparon diversos pueblos originarios, caracterizándose por prácticas, costumbres e incluso formas de concebir la vida y bienestar. Sin valorar la riqueza que puede aportar la diversidad de culturas, en ocasiones los pueblos indígenas son discriminados y no tomados en cuenta, a pesar que la decisión pueda afectarles directamente.⁹⁰⁵ Por ello, el Defensor se ha preocupado de dicho grupo, entre otras cosas realizando Informes desde el año 1998,⁹⁰⁶ hasta el último publicado en 2015,⁹⁰⁷ en diversas materias como legislación, medio ambiente, educación entre otros.

⁹⁰² Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, Naciones y Pueblos Indígena. Originario. Campesino, disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/default.asp> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁹⁰³ Independiente de la extensión de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (muy detallista y pormenorizada en comparación a otras del mundo), son muchos los artículos que se refieren a los pueblos originarios y campesinos, entre otros, los artículos 2, 3, 5, 11, 26, 30, 31, 32, 35, 42, 80, 83, 86, 91, 93, 95, 98, 100, 103, 119, 146, 119, 146, 179, 190, 191, 192, 197, 199, 202, 206, 209, 210, 211, 218, 225, 264, 265, 269, 270, 273, 278, 284, 289, 290, 292, 293, 294, 295, 296, 300, 302, 303, 304, 307, 319, 337, 340, 352, 353, 374, 385, 388, 391, 392, 394, 395, 397, 403, 405, 410, y, su disposición transitoria séptima. Merece la pena citar el artículo 2, “*Dada la existencia precolonial de las naciones y pueblos indígena originario campesinos y su dominio ancestral sobre sus territorios, se garantiza su libre determinación en el marco de la unidad del Estado, que consiste en su derecho a la autonomía, al autogobierno, a su cultura, al reconocimiento de sus instituciones y a la consolidación de sus entidades territoriales, conforme a esta Constitución y la ley*”, y el artículo 3, “*La nación boliviana está conformada por la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas que en conjunto constituyen el pueblo boliviano*”.

⁹⁰⁴ Como por ejemplo la Ley N° 222, de 10 de febrero de 2012, sobre Consulta a los pueblos indígenas del territorio indígena y parque nacional *Isiboro Sécore-tipnis* (Bolivia), disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/archivos/Ley%20222.pdf> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁹⁰⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Pueblos Indígenas, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=20> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁹⁰⁶ Defensoría del Pueblo de Perú, “Análisis de la normatividad sobre la existencia legal y personalidad jurídica de las comunidades nativas”, Informe defensorial N° 12, 1998.

⁹⁰⁷ Defensoría del Pueblo de Perú, “La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural”, Informe defensorial N° 169, 2015.

Por otro lado, en Europa también hay Ombudsman que se han referido a asuntos de pueblos originarios. Por dar un ejemplo reciente, doña Eva Biaudet, Ombudsman de la no discriminación en Finlandia, se ha referido a los compromisos que debe asumir su país respecto de los derechos del pueblo Sami, que es para algunos el primer pueblo de dicho país.⁹⁰⁸ En efecto, de los cerca ciento ochenta y cinco Estados miembros de la Organización Internacional del Trabajo, solamente veinte han ratificado el Convenio 169 que entró en vigor en el año 1991,⁹⁰⁹ que tiene por objeto el reconocimiento y la mejora de los derechos indígenas. Al respecto, la defensora, en 2015 ha manifestado que el rechazo de la ratificación del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo es un retroceso en el fortalecimiento de los derechos de los samis y en general de los pueblos originarios de Finlandia.⁹¹⁰

3.3.1.11. Personas con enfermedades crónicas.

Las enfermedades crónicas son un factor que aumenta la vulnerabilidad. Es así que en muchos países no sólo afecta el quehacer diario, sino que es una de las principales causas de deterioro de la salud, incapacidad, y, hasta de muerte. En 2005, se calcula que aproximadamente treinta y cinco millones

⁹⁰⁸ El pueblo Sami que existe en la actualidad, en virtud de distintas teorías apuntan a que su origen se remonta a hace al menos 4.000 años. Les caracterizan muchas cosas, destacando una lengua propia, su relación con los renos, costumbres, entre otras. En todo caso, hoy siguen formando parte de la sociedad escandinava aunque, es relevante que tengan un parlamento propio fundado en 1996. Viven en su mayoría en las regiones del norte, en Noruega, Suecia, Finlandia y Rusia, y superan los 100.000 miembros. Aproximadamente 7.500 de ellos viven dentro de las fronteras de Finlandia. En Kruse A., artículo “Los Sami, el primer pueblo de Finlandia”, publicación a cargo del Consejo de Promoción de Finlandia y producida por el Departamento de Comunicación del Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia, disponible en <http://finland.fi/es/vida-y-sociedad/los-sami-el-primer-pueblo-de-finlandia/> (última revisión 24 de agosto de 2016).

⁹⁰⁹ De acuerdo al artículo 2.1 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales, “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad”.

⁹¹⁰ Diario electrónico *Barents Observer*, que presenta noticias de cuatro países del norte de Europa (Rusia, Noruega, Suecia y Finlandia), artículo “Ombudsman hopes for Sami rights ratification after election”, de 27 de marzo de 2015, disponible en <http://barentsobserver.com/en/politics/2015/03/ombudsman-hopes-sami-rights-ratification-after-election-27-03>

murieron a causa de enfermedades no transmisibles, principalmente relativas a las cardiovasculares, diabetes, cáncer y respiratorias. Y, aunque la mayoría de estas muertes suceda en países de ingresos bajos, lo trascendental es la ausencia de políticas públicas para la prevención crónica de la enfermedad.⁹¹¹

Dicha vulnerabilidad se agrava cuando además se conjugan otras vulnerabilidades. Por ejemplo, en el caso de las enfermedades crónicas en los niños, que tienen que superar su crecimiento ya sea fisiológico o en sus relaciones humanas, emocionales y cognitivas, que muchas veces es complejo debido a la propia enfermedad. En tal sentido, no sólo debe observarse la salud, sino que todo lo demás que les afecta. De manera que la enfermedad crónica infantil y todo lo que conlleva es un factor de riesgo para el desarrollo de los niños.⁹¹² Mismo razonamiento es replicable a los adolescentes que también están en crecimiento y desarrollo personal.

El Defensor del Pueblo de España reconoce a las personas celiacas como un colectivo de especial protección. Su enfoque es que la Administración reconozca las circunstancias especiales de los celiacos, sobre todo respecto de la adquisición de los productos sin gluten sean más accesibles de manera de no generar una desigualdad, ya sea con rebajas fiscales o ayuda públicas.⁹¹³ En esta iniciativa más o menos reciente, destacan algunos resultados de una encuesta del Defensor realizada en junio y julio de 2016, recibiendo 12.059 respuestas *on line*, tales como que el 25% no se considera bien informado sobre

⁹¹¹ Vega Angarita O., González Escobar D., “Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica”, en *Enfermería Global*, Revista electrónica cuatrimestral de enfermería, número 16, volumen 2, junio 2009, p. 2, disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/66351/63971> (última revisión 1 de septiembre de 2016).

⁹¹² De Castro E., Moreno-Jiménez B., “Resiliencia en niños enfermos crónicos: aspectos teóricos”, *Psicología en estudio*, volumen 12, número 1, 2007, pp. 82 – 84, disponible en <http://www.scielo.br/pdf/%0D/pe/v12n1/v12n1a09.pdf> (última revisión 1 de septiembre de 2016).

⁹¹³ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos sociales, Celiacos, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/celiacos/> (última revisión 31 de agosto de 2016).

el tratamiento para celíacos, y que el 37% valora como mala la atención de su enfermedad en España, un 53% regular y sólo un 10% buena.⁹¹⁴

Otro ejemplo lo constituye Perú, en que su Defensoría del Pueblo considera a las personas con VIH/Sida como colectivo de especial protección. Es así porque reduce la expectativa de vida considerablemente, detiene el crecimiento económico y profundiza la pobreza a quien lo padece y a sus cercanos, lo que genera desigualdad. No sólo afecta en aquello, a la Defensoría han llegado casos de discriminación de estas personas, en centros laborales, escuelas y servicios de salud. Se dedica también a supervisar a los servicios de prevención, atención y tratamiento en los establecimientos a cargo del Ministerio de Salud.⁹¹⁵ Destaca además en su cometido informes sobre la temática, analizando casos cualitativamente⁹¹⁶ como más generales cuantitativos.⁹¹⁷

3.3.1.12.- Personas de especial protección por circunstancias particulares del país.

En general, los grupos anteriormente expuestos son comunes en la mayoría de los países. No obstante, también hay colectivos que son significativos en un determinado país o países. En adelante se dan los casos de los gitanos en Europa y particularmente el Defensor del Pueblo de España y el caso del conflicto interno armado de Colombia. Además, el caso de los deudores hipotecarios en España, que, a pesar que en otros países también puede haber

⁹¹⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, “Encuesta a personas celíacas: Primeros resultados”, 28 de julio de 2016, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/noticias/encuesta-a-personas-celíacas-primeros-resultados-2/> (última revisión 31 de agosto de 2016).

⁹¹⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, Grupos de especial protección, Personas que viven con VIH, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/grupos-eatencion.php?des=16> (última revisión 31 de agosto de 2016).

⁹¹⁶ Defensoría del Pueblo de Perú, “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida”, Informe defensorial N° 89, 2005.

⁹¹⁷ Defensoría del Pueblo de Perú, “La infección de ocho pacientes con VIH por transfusión de sangre donada en el Instituto Especializado Materno Perinatal”, Informe defensorial N° 143, 2009.

dicha problemática, es el Defensor del Pueblo español que los considera como grupo de especial protección.

En muchas ocasiones la comunidad gitana ha sido discriminada, ya sea históricamente o incluso en la realidad como ocurrió con la expulsión de aquel colectivo en las principales capitales europeas en 2010. De ahí que se ha cuestionado si los gitanos son europeos de tercera. En dicha fecha comenzó Francia con la política de endurecimiento contra los que denominamos “gente de viaje”, luego Italia, Alemania, Dinamarca y Suecia. En el caso de París, había gitanos que se habían asentado a sus afueras en caravanas durante más de cuatros años, se dedicaban en general a la recolección de metal y no tenían en general acceso a empleos formales.⁹¹⁸

En España el Defensor del Pueblo considera a la comunidad gitana como un grupo de especial protección.⁹¹⁹ Los gitanos en España conforman han sido parte de la ciudadanía ibérica desde comienzos del siglo XV, siendo hoy en día aproximadamente en España 650.00 personas, concentrándose la mayor parte de ellos en Andalucía (270.000), Cataluña (80.000), Madrid (60.000), la Comunidad Valenciana (52.000).⁹²⁰

En efecto, los gitanos en muchas ocasiones son víctimas de discriminación. Pertenecer a dicho colectivo implica tal estigma que muchos optan por esconderlo, como lo hizo Ahmed Mustafá y sus parientes, huidos de la guerra de Siria, quienes afirmaron que no eran gitanos sino que turcomanos.⁹²¹ Sin embargo, a pesar de que hay avances en su integración en España, existen

⁹¹⁸ Macías León A., “Gitanos europeos: ¿Ciudadanos de tercera?”, en García Castaño F., y Kressova N., “Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía”, Instituto de Migraciones, Granada, 2011, pp. 957 – 966.

⁹¹⁹ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos Sociales, Comunidad gitana, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/gitanos/> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²⁰ Fundación Secretariado General Gitano, “Observatorio 02. Empleo y Comunidad Gitana”, Madrid, 2003.

⁹²¹ Diario digital El Confidencial, artículo de Iriarte D., “El mapa de los gitanos: una población que conecta España con Rusia”, 27 de octubre de 2013, disponible en http://www.elconfidencial.com/mundo/2013-10-27/el-mapa-de-los-gitanos-una-poblacion-que-conecta-espana-con-rusia_46284/ (última revisión 25 de agosto de 2016).

situaciones que requieren preocupación de los poderes públicos y de toda la sociedad para conseguir que puedan ejercer sus derechos en un contexto de igualdad. En ese sentido el Defensor colabora con distintas asociaciones para una real integración de la comunidad gitana, además centra su actividad en la eliminación de estereotipos que afectan, de manera de garantizar la igualdad de oportunidades para los que pertenezcan a dicho colectivo.⁹²²

Por otro lado, en el caso colombiano existe la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado interno, que es una parte de la Defensoría del Pueblo.⁹²³ Como es sabido, la guerra que ha tenido Colombia en su país durante cincuenta años al año 2016, ha traído aproximadamente 220.000 muertos, 45.000 desaparecidos y desplazados, lo que ha generado a un grupo de especial protección, que son las víctimas del conflicto, ya sea directa o indirectamente como a sus familiares. En efecto, no obstante a los acuerdos de paz que se están llevando a cabo en el año 2016 entre el Gobierno y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC),⁹²⁴ habrá víctimas y sus familiares que querrán ver resarcidos sus derechos, quizás siendo minoría frente a los necesarios acuerdos de paz.

En su actividad, la mencionada Defensoría Delegada destaca la denominada Estrategia de Orientación Psicojurídica, que otorga asesoría y acompañamiento, precisando posibilidades de participación en procesos judiciales o administrativos sobre reparación de sus intereses. Asimismo, la estructuración del programa de atención integral de víctimas del conflicto

⁹²² Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos Sociales, Comunidad gitana, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/gitanos/> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²³ Sitio electrónico de la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado interno, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1448/Para-la-orientaci%C3%B3n-y-asesor%C3%ADa-de-v%C3%ADctimas-del-conflicto-armado-Interno.htm> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²⁴ Diario El País, artículo "Colombia abre nueva era al lograr un acuerdo de paz con las FARC tras 52 años de guerra", 25 de agosto de 2016, disponible en http://internacional.elpais.com/internacional/2016/08/24/colombia/1472064662_537059.html (última revisión 25 de agosto de 2016).

armado. También una serie de actuaciones derivadas de la ley 1448 de 2011,⁹²⁵ entre otras: la recepción de declaraciones como requisito de acceso al registro único de víctimas; asistencia legal que procura lograr el acceso al registro frente a las decisiones de no inclusión; orientación para el trámite de registro de tierras y modalidades de restitución; asesoría especializada frente a las medidas de asistencia y de reparación integral; presentación de solicitudes de revisión sobre decisiones de indemnización administrativa; coadyuvar en el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la ley.⁹²⁶

También es un caso especial, pero que puede darse en todo el mundo, los deudores hipotecarios, que son considerados como grupo de especial protección por el Defensor del Pueblo español. En tal sentido, señala que la normativa del mercado hipotecario debe respetar el derecho a una vivienda digna y los demás derechos constitucionales ligados. Esto, a propósito de que con la crisis económica muchas personas no pueden pagar sus cuotas hipotecarias.⁹²⁷

La insolvencia hipotecaria ha sido de bastante relevancia para el Defensor, destacando informes, estudios y propuestas en favor de los deudores hipotecarios.⁹²⁸ En ese sentido, ha hecho una serie de recomendaciones basado en derecho comparado y en instituciones de importancia, como del Fondo Monetario Internacional. En tal sentido, y que evidencia el trabajo del Defensor, es ejemplar la siguiente recomendación que ha hecho:

⁹²⁵ Ley 1448 de 2011, de 10 de junio, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones (Colombia), disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²⁶ Sitio electrónico de la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado interno, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/defensoriasdelegadas/1448/Para-la-orientaci%C3%B3n-y-asesor%C3%ADa-de-v%C3%ADctimas-del-conflicto-armado-Interno.htm> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²⁷ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, Grupos Sociales, Deudores hipotecarios, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/deudores-hipotecarios/> (última revisión 25 de agosto de 2016).

⁹²⁸ Así, por ejemplo: Defensor del Pueblo de España, “Viviendas protegidas vacías”, estudio, marzo 2013, Madrid; Defensor del Pueblo de España, “La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo”, estudio, marzo 2012, Madrid, entre otros.

*“1. Regular ex novo un procedimiento singular de insolvencia de los particulares o consumidores, independiente del resto de los procedimientos existentes en el ordenamiento jurídico, basado en la cultura del pago y con la previsión de liberación de deudas remanentes, tras la liquidación del patrimonio, siguiendo la recomendación efectuada por el Fondo Monetario Internacional. Para el cumplimiento de este objetivo se recomienda abordar las reformas normativas necesarias en el orden civil, mercantil, administrativo y procesal”.*⁹²⁹

3.3.2.- Competencia general y enfoque en áreas o materias de relevancia.

Los defensores con competencia general, además de enfocarse en grupos de especial protección, lo hacen con respecto a materias específicas. En efecto, los órganos que puede supervisar de la Administración Pública en cada país pueden ser muchos y diversos, dedicarse uno por uno, puede que no sea lo más práctico y por eso, agrupar por disciplinas es una buena opción para organizar su trabajo. Otro factor puede ser también la distinción que se hace de distintas potestades públicas, por ejemplo, potestad tributaria, presupuestarias, entre otras.⁹³⁰ El asunto es cuáles elegir para darle una especial atención.

Uno de los factores que para elegir las materias a tratar es tomando en consideración las dependencias por ministerios de cada país. Así, por ejemplo lo ha hecho España que, al hacer sus informes ha considerado preciso dividirlo en atención a los departamentos ministeriales entonces existentes.⁹³¹ Actualmente el Defensor del Pueblo de España separa sus áreas de actuación en las siguientes materias: actividad económica, administración de justicia,

⁹²⁹ Defensor del Pueblo de España, “Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo”, estudio, octubre de 2013, Madrid, p. 33.

⁹³⁰ Gómez Puentes M., “Defensor del Pueblo y Administración Tributaria”, en Escritos jurídicos en memoria de Luis Mateo Rodríguez”, Tomo I, Derecho Público, Universidad de Cantabria, Facultad de Derecho, 1993, p. 229.

⁹³¹ Uribarri A., *op. cit.*, p. 99.

administración local, asuntos de interior, centros penitenciarios, educación, empleo y seguridad social, función y empleo públicos, impuestos, igualdad de trato, medio ambiente, migraciones, política social, sanidad, urbanismo y vivienda.⁹³² Todas estas materias, son muy parecidas a la organización de los Ministerios que forman la Administración General del Estado.⁹³³

En el caso del Defensor del Pueblo de Argentina, éste se dedica a materias de Derechos Humanos (donde incluye a grupos de especial protección), a salud, educación y cultura (donde incluye también a los adultos mayores), medio ambiente (agregando además agua, desarrollo sustentable y biodiversidad), servicios básicos (agregando además transporte, seguridad vial, bancos y entidades financieras y comunicaciones), finalmente a la seguridad social (jubilaciones, pensiones y trabajo).⁹³⁴

A su turno, el Defensor del Pueblo de Perú, divide sus áreas temáticas en los siguiente: Vida, integridad y libertad personal; Salud; Educación; Servicios públicos y transporte; Medio ambiente; Prevención de la corrupción; Transparencia y acceso a la información pública; Seguridad ciudadana; Difusión de derechos; Conflictos sociales; Identidad; Discriminación; Acceso a la Justicia; Municipalidades; Descentralización y Gobiernos Regionales; y Pensiones.⁹³⁵

⁹³² Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de España, “Áreas de Actuación”, <https://www.defensordelpueblo.es/> (última revisión 16 de septiembre de 2016).

⁹³³ Presidencia del Gobierno; Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación; Ministerio de Defensa; Ministerio de Economía y Competitividad; Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Ministerio de Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Fomento; Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas; Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Ministerio del Interior; Ministerio de Justicia; Ministerio de la Presidencia; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de acuerdo al “Organigramas de los Ministerios”, disponible en el sitio electrónico del Gobierno de España, http://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/directorioOrganigramas/OrganigramasMinisterios.html (última revisión 16 de septiembre de 2016).

⁹³⁴ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/sse.php?idS=5> (última revisión 16 de septiembre de 2016).

⁹³⁵ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/#> (última revisión 23 de septiembre de 2016).

3.3.3.- Ombudsman sectoriales.

Los Ombudsman sectoriales son los que efectivamente, como ya evidencia su nombre, se preocupan sólo de uno o varios pero siempre de sectores específicos. Con el avanzar del tiempo, estas instituciones son cada vez más recurrentes, llegando a materias difíciles que a uno se le ocurra, como el Defensor de las funerarias en Gran Bretaña y en Países Bajos.⁹³⁶ Por tal motivo, en este punto se analizarán los principales sectores, para que sea aplicable y significativo el estudio al respecto.

3.3.3.1.- Del consumidor.

El Ombudsman de los consumidores en Suecia, que es adicional al Ombudsman general, surge en el año 1971, el que es elegido para un mandato de tres años por el Gobierno. Según palabras de su primer titular, Sven Heurgren, su principal misión es transformar al consumidor-objeto a un consumidor-ciudadano. Además de su normativa orgánica y funcional, se apoya en la regulación del marketing, la que tiene por objeto proteger al público contra las publicidades abusivas y engañosas. Asimismo, se hacía de la normativa sobre condiciones de contratación, la que tiene por objeto hacer que desaparezcan cláusulas abusivas en desmedro de los consumidores.⁹³⁷

Su trabajo actualmente versa sobre los siguientes tópicos:⁹³⁸

- supervisión de las empresas.
- recibir denuncias.
- acuerdos con las empresas.
- que los productos y servicios sean seguros.

⁹³⁶ Maiorano J., “El Defensor del Asegurado: hacia una superación de los conflictos entre las compañías de seguros y su asegurados”, *op. cit.*

⁹³⁷ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, p. 54.

⁹³⁸ Sitio electrónico del *Om Konsumentverket* de Suecia, disponible en <http://www.konsumentverket.se/Other-languages/Espanol-Spanska/> (última revisión 5 de agosto de 2016).

-
- ayudar a los consumidores a manejar su economía privada.
 - formar y apoyar a los orientadores de los consumidores y a los asesores de presupuesto y deudas de los municipios.
 - fortalecer a los jóvenes para que sean consumidores conscientes.
 - orientación independiente de los consumidores a través de Hallå konsument.
 - orientación independiente de los consumidores en ocasión de compras en otros países de la Unión Europea.
 - analizar tendencias y descubrir problemas de los consumidores en diferentes mercados.

En cuanto a sus actividades destaca lo que el mismo Sven Heurgren comentó de la institución que ejercía:⁹³⁹

“Hemos hecho desaparecer de los periódicos un anuncio que prometía un curso de adelgazamiento (diez kilos por mes). Contra la suma de 25 coronas, el anunciante remitía a sus engañados, en hoja multicopiada, algunos consejos en materia de nutrición y un menú milagro.

Hemos puesto igualmente fin a las campañas que promocionaban auténtica charlatanería, como, por ejemplo, un brazalete biomagnético soberano contra insomnios y reumatismos. Disponemos además de expertos, análisis y tests. De esta forma hemos hecho modificar la presentación de un postre a base de gelatina y de perfume sintético. Cada paquete de este producto estaba decorado con frutas frescas. El fabricante ha aceptado nuestra decisión: ni una fruta más en el exterior de los paquetes”.

⁹³⁹ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, p. 55.

3.3.3.2.- De la infancia.

El primer Ombudsman de la infancia se da en Noruega instaurado en el año 1981.⁹⁴⁰ El *Barneombudet*, tiene por objeto proteger los derechos de los niños y adolescentes. Es nombrado por el Rey y ocupa el cargo durante seis años, siendo luego de aquello una institución independiente que formula sus propias opiniones y decide sobre qué áreas enfocarse. Una de las tareas más importantes que tiene es asegurar que las autoridades cumplan con la Convención sobre los Derechos del Niño, la que forma parte de la legislación noruega,⁹⁴¹ por tanto derecho aplicable.

Luego, cabe revisar a uno de los primeros Ombudsman de este tipo, precisamente en Suecia. Desde el año 1993 contempla al *Barnombudsmannen*, (Ombudsman del Menor),⁹⁴² después de un debate comenzado en los años 80 en el parlamento sueco.⁹⁴³ Aunque dicho Ombudsman rinda elija su forma organizativa y elija su enfoque de trabajo, es una institución que es elegida por el Gobierno y rinde cuentas a éste,⁹⁴⁴ lo que claramente puede afectar su independencia respecto de la Administración.

De acuerdo a su legislación y a las modificaciones que se le han hecho particularmente en el año 2002, del *Barnombudsmannen* se puede sintetizar lo siguiente:⁹⁴⁵

- Tiene por la misión representar a los niños y los derechos de los jóvenes y sus intereses a la luz de las obligaciones de Suecia en virtud de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (CDN).

⁹⁴⁰ Ley número 5 de 6 de marzo de 1981, relativa al Ombudsman para los niños (Noruega).

⁹⁴¹ Sitio electrónico del *Barnombudsmannen* de Noruega, *op. cit.*

⁹⁴² Ley (1993: 335) *om Barnombudsman*, con los cambios introducidos por la SFS 2002: 377 (Suecia).

⁹⁴³ Sitio electrónico del *om Barnombudsman* de Suecia, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/barnombudsmannen/om-oss/lag-och-forordning/> (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁴⁴ Ley (1993: 335) *om Barnombudsman*, con los cambios introducidos por la SFS 2002: 377 (Suecia).

⁹⁴⁵ *Ibíd.*

- Acelerar la implementación y seguimiento del cumplimiento de la CDN. En ese sentido, deberá prestar especial atención a las leyes y reglamentos y que su aplicación sea compatible con la CDN.
- Dentro de su ámbito de competencias, deberá proponer al Gobierno las modificaciones a las leyes u otras medidas necesarias para los niños y los derechos de los jóvenes y los intereses sean atendidos; informar, sensibilizar e iniciar acciones; Representar a los niños y los derechos de los jóvenes y sus intereses en el debate público; Recabar información y elaborar estadísticas sobre los niños y las condiciones de vida de los jóvenes; deberá a más tardar el 1 de abril de cada año, realizar un informe al Gobierno sobre sus actividades durante el año calendario anterior, así como los problemas de los niños y jóvenes.
- Deberá notificar inmediatamente al comité de servicios sociales cuando tenga conocimiento de que un niño es abusado en el hogar o si de lo contrario hay que suponer que el comité de bienestar social debe intervenir para la protección de un niño, o también si existiesen otros motivos especiales.

En cuanto a sus distintos enfoques, el Ombudsman del Menor de Suecia en los últimos años se ha preocupado por variadas temáticas. En efecto, aunque pueda tener uno o varios enfoques, destacan las siguientes: en el año 2010, se trabajó con los niños y jóvenes que viven en hogares de menores.⁹⁴⁶ En 2011 se centró en los niños que sufren violencia doméstica.⁹⁴⁷ En 2012, su labor se encauzó en los niños y los jóvenes en arresto preventivo o prisión.⁹⁴⁸ En 2013,

⁹⁴⁶ Om Barnombudsman de Suecia “Bakom fasaden - Barn och ungdomar i den sociala barnvården berättar” (Detrás de la fachada - Los niños y los jóvenes en los servicios sociales), Informe anual, 2011, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/arsrapport-bakom-fasaden-2011.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

⁹⁴⁷ Om Barnombudsman de Suecia “Signaler” (Señales), Informe anual, 2012 disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/signaler2012.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

⁹⁴⁸ Om Barnombudsman de Suecia “Från insidan. Barn och unga berättar om tillvaron i arrest och häkte” (Desde el interior. Los niños y los jóvenes hablan de la vida en el arresto y la detención), Informe anual 2013, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/fran-insidan-final.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

analizó los derechos humanos de los niños y jóvenes que sufren enfermedades mentales.⁹⁴⁹ En 2014, examinó cómo los derechos humanos de los niños y jóvenes pueden sufrir de abuso y acoso en las escuelas.⁹⁵⁰ En 2015, su trabajo versó sobre niños con discapacidades.⁹⁵¹ Y, en 2016, destaca el enfoque sobre los niños refugiados.⁹⁵²

Suecia además tiene otro Ombudsman que puede confundirse con *om Barnombudsman* (Defensor de menores), es el denominado *Barn-och elevombudet* (Defensoría de niños y alumnos) que tiene por objeto salvaguardar los derechos de los niños y alumnos de conformidad con la Ley sueca de enseñanza.⁹⁵³ Para ello puede trabajar en conjunto también con el defensor en materia de no discriminación, también puede representar judicialmente a menores afectados.⁹⁵⁴ En evidencia, es un Ombudsman especializado en niños, adolescente en el contexto de la escuela.

Un caso particular que se da con éstas defensorías ocurre en Francia, donde el *Défenseur des infant* se une en una sola institución, al *Défenseur des droits*. En esta arista, puede intervenir a solicitud de un niño o un menor de 18 años; miembros de la familia o tutores legales del niño; servicios médicos o sociales; una asociación cuyos estatutos defienden los derechos del niño; un

⁹⁴⁹ Om Barnombudsman de Suecia “Bryt tystnaden” (Romper el silencio), Informe anual, 2014, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/bryttystnaden-web-slut.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

⁹⁵⁰ Om Barnombudsman de Suecia “Välkommen till verkligheten” (Bienvenido a la realidad), Informe anual 2015, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/valkommen-till-verkligheten.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

⁹⁵¹ Om Barnombudsman de Suecia “Respekt” (Respeto), Informe anual 2016, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/respekt160510.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

⁹⁵² Sitio electrónico del *om Barnombudsman* de Suecia, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/barnombudsmannen/i-fokus-just-nu/> (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁵³ Secretaría General del Gobierno de Suecia “¿Cómo se gobierna en Suecia?”, 2014, disponible en <http://www.government.se/contentassets/26fdf24e2c644fcf9a41623b39a120b5/spanska.pdf> (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁵⁴ Sitio electrónico del *Barn-och elevombudet* de Suecia, disponible en <https://beo.skolinspektionen.se/en/English-Engelska/About-BEO-/> (última revisión 8 de agosto de 2016).

parlamentario francés y un francés elegido para el Parlamento Europeo; una institución extranjera que tenga las mismas funciones que el *Défenseur*. Asimismo, puede actuar de oficio cuando considere necesaria su intervención.⁹⁵⁵ Dichas características se acercan más al Ombudsman nórdico que al *Mediateur* francés, pues no es precisamente un mediador sino que un defensor.

En efecto, en materia de infancia, el *Défenseur* podrá intervenir en distintas áreas para la protección de los derechos del niño, en particular en relación con: el bienestar de los niños; la salud y discapacidad; la justicia penal; la adopción; la educación; y los menores extranjeros.⁹⁵⁶ También, anualmente hace informes, los que presenta los 20 de noviembre con ocasión a los derechos universales de los niños.⁹⁵⁷ En 2012, respecto de los niños y el mundo digital.⁹⁵⁸ En 2013 sobre los niños y su intervención en los tribunales.⁹⁵⁹ En 2014 versó sobre la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.⁹⁶⁰ En 2015, trató sobre los niños con discapacidad y el apoyo de los servicios de protección infancia.⁹⁶¹ De cada informe, se desprende que *Défenseur* realiza una serie de proposiciones de mejora.

⁹⁵⁵ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, *op. cit.*, (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁵⁶ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, *op. cit.*, (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁵⁷ Todos los 20 de noviembre se celebra mundialmente el Día Universal del Niño y el aniversario de la Convención sobre Derecho del Niño aprobada en 1989. Sitio electrónico de Unicef, disponible en <http://www.unicef.es/actualidad-documentacion/noticias/20-de-noviembre-hoy-se-celebra-el-dia-universal-del-nino> (última revisión 8 de agosto de 2016).

⁹⁵⁸ *Défenseur des droits* de Francia, “Enfants et écrans: grandir dans le monde numérique”, Informe anual, 2012, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2012.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).

⁹⁵⁹ *Défenseur des droits* de Francia, “L’enfant et sa parole en justice”, Informe anual, 2013, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2013.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).

⁹⁶⁰ *Défenseur des droits* de Francia, “1989-2014, la Convention des droits de l’enfant, 25 ans après. De la défense à la promotion de l’intérêt supérieur et des droits de l’enfant”, Informe anual, 2014, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2014.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).

⁹⁶¹ *Défenseur des droits* de Francia, “Handicap et protection de l’enfance: des droits pour des enfants invisibles”, Informe anual, 2015 disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rae_2015_accessible.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).

De reciente data, en Italia se crea un Ombudsman de la infancia y la adolescencia, con la ley número 112, de 12 de julio de 2011.⁹⁶² Un aspecto relevante es que es una figura nacional, a diferencia de su sistema de red de Ombudsman regionales, aunque coexisten entre ellas. En efecto, se crea en Italia una institución que ya estaba presente en numerosos países europeos y que, lo que atiende además a su constitución, un sin número de convenio y a acuerdos de carácter internacional. La creación de dicha figura tiene por objeto proteger la infancia, al margen de la filiación de cada niño o niña y adaptar la normativa nacional al derecho internacional. Es nombrado conjuntamente por los Presidentes de ambas cámaras.⁹⁶³

En general hay experiencias de la infancia y/o adolescencia en todo el globo. Sólo por mencionar algunas está el Ombudsman federal de la infancia en Australia, con la *National Children's Commissioner*,⁹⁶⁴ en Perú con una serie de Defensorías del Niño y el Adolescente a nivel nacional,⁹⁶⁵ entre otras.

3.3.3.3.- De la libertad económica.

Uno de los países característicos es Suecia, donde se instaura en el año 1954 el Ombudsman de la libertad económica, con motivo a sostener las reglas básicas de una economía capitalista, donde la oferta y demanda sean libres. Es designado por el rey en Consejo, actúa de oficio o a solicitud de parte, y, vigila el buen juego en el libre mercado. Su actuación es más de negociador con la parte infractora de las reglas de libre competencia, para hacerle comprender de

⁹⁶² Ley número 112, de 12 de julio de 2011, relativa a la Institución del defensor nacional para la infancia y la adolescencia (Italia).

⁹⁶³ Abad Arenas E., "Apuntes sobre el nuevo defensor de la infancia en Italia: notas esenciales de una institución estatal", en Revista de Derecho Uned., número 11, 2012, pp. 18 – 20, disponible en <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/11122/10650> (última revisión 8 de agosto de 2016).

⁹⁶⁴ Sitio electrónico de la *Australian Human Rights Commission*, disponible en <https://www.humanrights.gov.au/about/commissioners/ms-megan-mitchell-national-childrens-commissioner> (última revisión 8 de agosto de 2016).

⁹⁶⁵ Sitio electrónico de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías de Perú, disponible en http://www.mimp.gob.pe/portalmimp2014/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=297 (última revisión 8 de agosto de 2016).

su actitud inadmisibles, y de no cambiar su actitud, tendrá que tomar otras medidas más gravosas, llevando el caso a tribunales si fuese necesario. Dos actos son especialmente prohibidos, los precios impuestos y las alianzas de precios, a no ser que éstas últimas sean beneficiosas para el consumidor.⁹⁶⁶

3.3.3.4.- De la prensa (de los lectores).

Esta figura ha sido adoptada en varios países, el objetivo es mejorar el periodismo escrito, de forma tal que el lector pueda reclamar ante una entidad cuando considere que sus derechos como lector han sido vulnerados por algún periodista o por una información en particular.⁹⁶⁷ En general, esta estrategia de control ha sido generada por la pérdida de credibilidad que enfrentan los diarios, incluso en algunos casos escándalos por falta de objetividad, como también en aspectos formales como error en uso del lenguaje, traducciones, entre otras fallas.⁹⁶⁸ En ese sentido, es difícil decidirse si es en realidad un Ombudsman de la prensa o en bien de los lectores.

Hay antecedentes de este tipo de Ombudsman al menos desde la segunda década en Estados Unidos. En efecto, en 1913, Joseph Pulitzer creó una oficina para atender e investigar las quejas de los lectores del periódico New York World. En general, las reclamaciones se referían al deterioro de contenidos, falta de contraste en los contenidos, como también la frivolidad de los mismos y la ausencia de impunidad. Asimismo, en Kentucky, en la década de los setenta, se dice que fue creado a imagen y semejanza que el mismísimo Ombudsman

⁹⁶⁶ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, p. 56.

⁹⁶⁷ Sánchez Piña Z., “La figura del defensor del lector en el diario colombiano. El Tiempo y el diario venezolano El Nacional, editorial Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 1999.

⁹⁶⁸ Yepes Bustamante L., “Defensoría del lector en tres periódicos colombianos, 1992-2007”, editorial Universidad de Antioquia, Medellín, 2008, p. 12, disponible en https://books.google.es/books?id=jQ1_ZOj0xk8C&pg=PA8&lpg=PA8&dq=ombudsman+de+la+prensa+suecia&source=bl&ots=PUnWYh39F8&sig=9YdBVOIK-wk1DXBsCeLypAP4t0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU2KPJiLLOAhXDwxQKHfCYAPYQ6AEI_NDAF#v=onepage&q=ombudsman%20de%20la%20prensa%20suecia&f=false (última revisión 9 de agosto de 2016).

sueco.⁹⁶⁹ Por otro lado, el periódico japonés Yomiuri Shimbun ha sostenido que desde el año 1938 desarrolló una figura jurídica semejante.⁹⁷⁰

El caso de Suecia nos da a conocer esta particular institución, porque este tipo de defensor es nombrado libremente por las organizaciones de prensa, ergo no de autoridades gubernamentales o parlamentarias. Curiosamente es una especie de Ombudsman privado, de grupo o sector, precisamente de la prensa. Tampoco es el único caso, ocurre por ejemplo en Estados Unidos donde el grupo Xerox también lo ha hecho. En efecto, su misión principal es controlar la deontología del periodismo, investigando las violaciones de las reglas de la moralidad profesional y la no intrusión en la vida privada de las personas.⁹⁷¹

Uno de los Ombudsman de la prensa en Suecia, Lennart Groll, en cierta forma explica la institución con las siguientes palabras:

“Existe una comisión llamada de los buenos usos de la prensa, que se compone de seis miembros de los cuales dos representan a los lectores (el gran público). Los periódicos se han comprometido a publicar las resoluciones de esta comisión en casos de amonestación. Yo mismo soy un intermediario entre el lector y el editor.

Toda queja me es comunicada y yo intervengo cerca de los redactores en jefe a fin de obtener una rectificación. Recibo aproximadamente cuatrocientas por año. Puedo incluso enviar una advertencia al periódico. Lo he hecho recientemente contra L`Expressen. Este diario trataba la muerte de una prostituta suiza. Publicaba muchas fotografías de la víctima que no tenían nada que

⁹⁶⁹ Yepes Bustamante L., *op. cit.*, pp. 11 – 12.

⁹⁷⁰ Vásquez A., “El defensor del público, un Ombudsman en materia de comunicación social”, editorial San Martín de Porres, Lima, 2002, p. 106.

⁹⁷¹ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, p. 56.

ver con los hechos, y que constituían una intrusión en su vida privada y en la de su familia.

El periódico ha sido obligado a publicar mi carta y a pagar una indemnización de tres mil coronas”.⁹⁷²

Por otro lado, en 1980 se crea en Estados Unidos la *Organization of news Ombudsman*, que agrupa a sus congéneres de diferentes países con el objeto de extender la figura, precisar sus funciones y métodos de trabajo, como también generar un foro de intercambio de experiencias.⁹⁷³ Actualmente, son miembros regulares defensores pertenecientes a los siguientes países, Alemania, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Colombia, Dinamarca, España, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, India, Israel, Japón, Kenia, Holanda, Portugal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía y Reino Unido. Asimismo, son miembros asociados defensores de los siguientes países, Azerbaiyán, Bangladesh, Ecuador, Francia, Irlanda, México, Pakistán, Rusia, Uruguay y Zimbabue.⁹⁷⁴

En Latinoamérica los Ombudsman de la prensa aparecen inicialmente en Brasil, aunque su fuerza es más de control interno de los periódicos que externa de la sociedad. En efecto, encontramos la figura en Bolivia, Brasil, Colombia, México, Panamá, Puerto Rico y Venezuela. Cada uno de ellos con similitudes pero también diferencias⁹⁷⁵ (Se deben añadir Argentina, Ecuador y Uruguay). Al respecto, son muy pedagógicas las palabras de Javier Restrepo, defensor del diario El Colombiano, de Medellín:

“No hay un modelo único de defensor, no puede haberlo. Entre los cerca de 50 defensores de todo el mundo que nos reunimos en San Diego, convocados por la Organization of News

⁹⁷² Le Figaro, 30 de septiembre de 1974.

⁹⁷³ Herrera Damas S., “Situación del *ombudsman* en el mundo”, en Sala de prensa, año VI, volumen 3, número 76, febrero, 2005.

⁹⁷⁴ Sitio electrónico de la *Organization of news Ombudsman*, disponible en <http://newsombudsmen.org/about-ono> (última revisión 9 de agosto de 2016).

⁹⁷⁵ Yepes Bustamante L., *op. cit.*, p. 14.

Ombudsman, había el ombudsman pedagogo, el ombudsman magistrado, el investigador e incluso el ombudsman reportero. Pongo esas variedades junto con las descripciones del ombudsman que se han dado a lo largo de sus historia y me pregunto si hay un hilo conductor, una viga maestra que permita definir la gran razón de ser de esta figura, no tanto por regodeo intelectual sino como clave para abrir el futuro de esta institución; y es cuando uno encuentra, detrás de todas esas definiciones y modelos, que el ombudsman ha puesto en marcha una pedagogía del derecho a la información y que sus tareas hacen parte de un mecanismo que impulsa la aplicación y vigencia de ese derecho”.⁹⁷⁶

Un caso que es relevante revisar es en Colombia, pues la creación de un Ombudsman de la prensa en algunos diarios, como en El Tiempo, generó posiciones encontradas. En general se pensaba a favor, pues se consideraba que era un elemento de control que debía aplicarse, pero también hubo otros que estimaban que la figura le restaba independencia al periódico, opinión por cierto de José Salgar de otro diario, El Espectador. Algunos incluso fueron más críticos, consideraban que era un mal necesario para mejorar la credibilidad en los medios.⁹⁷⁷ Como también hubo críticas positivas como los que afirmaban que era un sistema de control interno para consolidar la ética periodística, tanto de la información que leen los lectores como a su forma de elaboración.⁹⁷⁸

3.3.3.5.- Contra la discriminación.

Este tipo de institución la encontramos, por dar un caso, en Suecia, precisamente al *Diskriminerings ombudsmannen* (Ombudsman de la

⁹⁷⁶ Restrepo J., “En defensa del derecho a la información”, en Sala de prensa, año V, volumen 2, número 53, marzo, 2003.

⁹⁷⁷ Yepes Bustamante L., *op. cit.*, pp. 16.

⁹⁷⁸ Duzán M., *op. cit.*, p. 3A.

discriminación) que tiene por objeto actuar como defensor en dicha materia. En efecto, la ley de discriminación es una norma que protege de ser discriminado. Se puede denunciar la discriminación si está basada en lo relativo a sexo, identidad o expresión transexual, pertenencia étnica, religión u otra creencia, discapacidad, orientación sexual o edad. La regulación protege en distintos ámbitos, como puede ser en el trabajo, la escuela, la universidad, inclusive en espacios eminentemente privados, como cuando una persona compra o alquila una vivienda. También ante entidades como en asistencia sanitaria, hospitales o servicio social. Y, ante casos de licencia parental o estar pronto a utilizarla.⁹⁷⁹

Por otro lado, en Francia encontramos a la *Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité* (Alta autoridad de lucha contra la discriminación y por la igualdad), que actualmente ha sido fusionada en una sola institución conformando al *Défenseur des droits*.⁹⁸⁰ En efecto, en este aspecto, el defensor se preocupa por luchar contra la discriminación y promover la igualdad de acceso de todos a los derechos. Hasta la fecha, veinte criterios de discriminación (criterios prohibidos) están fijados por ley. Si una persona se siente discriminado directa o indirectamente, tanto una persona natural o jurídica pueden acudir al *Défenseur*, como también personas cercanas como lo puede ser un cónyuge, hijos o padres, alguna asociación que en sus estatutos se esté luchar contra la discriminación, un parlamentario francés o elegido francés elegido para el Parlamento Europeo, alguna institución extranjera con las mismas funciones que el *Defenseur*. También puede actuar de oficio.⁹⁸¹

En cuanto a los criterios de discriminación, como se había dicho son veinte, particularmente contenidos en el Código Penal francés.⁹⁸² En todo caso,

⁹⁷⁹ Sitio electrónico del *Diskrimineringsombudsmannen* (Ombudsman de la discriminación) (Suecia), disponible en <http://www.do.se/other-languages/espanol-spanska/> (última revisión 9 de agosto de 2016).

⁹⁸⁰ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, *op. cit.*, (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁸¹ *Ibid.*

⁹⁸² Están contenidos en el artículo 225-1 del Código Penal francés. El artículo fue modificado por la Ley número 2016-832, de 24 junio de 2016. Dicho artículo se encuentra en el libro II, título II, capítulo V, “Los atentados a la dignidad de la persona”, disponible en

el *Défenseur* da a conocer ejemplos muy gráficos al respecto, que es interesante revisar y que lamentablemente no son ajenos a la vida cotidiana.⁹⁸³

1. Sexo. Gano menos que mi colega que tiene un trabajo comparable.
2. Origen. No he conseguido alquiler a causa de mi origen del norte de África.
3. Embarazo. No he encontrado mi puesto de trabajo al volver de un permiso de maternidad.
4. Situación de familia. No me contrataron porque soy madre de tres hijos.
5. Apariencia física. Se me negó un empleo como enfermera debido a mi pequeño tamaño.
6. Apellidos. Se me negó un cheque porque mi nombre suena extraño.
7. Lugar de residencia. Se me negó una entrevista de trabajo porque no vivo donde quisiesen.
8. Estado de salud. Se me negó la prolongación del contrato porque mi enfermedad puede que empeore.
9. Discapacidad. Me niegan actividades en la escuela por ser discapacitado.
10. Características genéticas. La suscripción a un contrato de seguro fue rechazada porque tengo una enfermedad hereditaria.
11. Modos o costumbres. Me negaron un trabajo porque soy fumador.
12. Orientación sexual. Nos negaron a alquilar un departamento porque somos una pareja homosexual femenina.
13. Identidad sexual. Soy una mujer trans y soy víctima de burlas de colegas diariamente desde que les pedí que me llamaran por el nombre de chica que elegí.
14. Edad. Me negaron una hipoteca debido a mi edad.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=A0925E869A5691145D6559A93FEE21E2.tpdila13v_3?idSectionTA=LEGISCTA000006165298&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20160629 (última revisión 9 de agosto de 2016).

⁹⁸³ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, *op. cit.*, (última revisión 5 de agosto de 2016).

15. Opiniones políticas. Me negó una promoción debido a mi participación política.
16. Actividades sindicales. Mi carrera no ha mejorado desde que me presenté como representante del personal.
17. La pertenencia o no pertenencia, real o supuesta, a una etnia, raza, nación. A mi hija se le niega la entrada a la escuela porque soy de Roma.
18. La pertenencia o no pertenencia, real o supuesta, a una religión. Se me denegó el acceso a un consultorio dental a causa de mi velo.
19. Pérdida de autonomía. Mi hijo es filmado en la habitación que ocupa en un hogar de acogida sin mi permiso.
20. La discriminación contra una persona debido a su especial vulnerabilidad como consecuencia de su situación económica, aparente o conocida por el autor. Se negó a inscribir a mi hijo en una escuela privada porque yo soy el beneficiario de la seguridad social.

El *Défensuer* podrá intervenir en diversos casos de discriminación, en particular en los que se refiere a acceso al empleo; acceso a la vivienda; el acceso a bienes y servicios, públicos y privados (como por ejemplo a una discoteca, un edificio público, obtención de un crédito, entre otros); el acceso a la atención médica y los servicios sociales; la educación y la formación (inclusive en casos donde haya una condición para el registro, admisión y evaluación).⁹⁸⁴

3.3.3.6.- Bélico.

Una de las expresiones que ayudan a sintetizar esta institución es la frase que han dicho algunos políticos y que recoge German Ciprano, que los militares son “el ciudadano de uniforme”.⁹⁸⁵ En ese sentido, los castrenses también, como

⁹⁸⁴ Sitio electrónico del *Défenseur des droits* de Francia, *op. cit.*, (última revisión 5 de agosto de 2016).

⁹⁸⁵ Soprano G., “El ombudsman militar: conflictos entre derechos ciudadanos y orden castrense en la Argentina del siglo XXI”, en *Revista Quaestio Iuris*, volumen 8, número 2, Rio de Janeiro, 2015, p. 721, disponible en

cualquier otro ciudadano, tiene derechos y obligaciones, se enfrenta ante la Administración al igual que un ciudadano común, evidentemente con ciertas diferencias por el área a la que tributan, pero sin olvidar en ningún caso que es un sujeto provisto de dignidad, a la que todos los órganos del Estado, incluyendo a las fuerzas armadas, deben proteger y respetar.

No obstante, para entender este tipo de instituciones, el particular y quizás hasta escandaloso caso mexicano es muy pedagógico. En efecto, el general brigadier José Francisco Gallardo Rodríguez⁹⁸⁶ de dicho país a finales del siglo pasado propuso un Ombudsman militar y lo encarcelaron, dijo resentir represalias directas del entonces secretario de la Defensa, Antonio Riviello Bazán.⁹⁸⁷ En efecto, en el año 1993, desde la cárcel del Campo Militar Número 1, dijo que *“el autoritarismo, la impunidad y el ejercicio irracional del poder dentro del Ejército, ponen en riesgo la seguridad nacional”*. Asimismo, consideró que el Ejército debe cambiar su imagen ante los mexicanos, *“debe ser respetado, no temido”*, afirmó el militar. Al mismo tiempo, hizo alegaciones contra los abusos de la institución castrense, *“Lo digo como general, porque tengo una responsabilidad con mi país, y debo velar por que se preserve el imperio de la ley, el poder de la autoridad militar y de los mandos, radica en el límite que le marca la Constitución y el respeto irrestricto que debe tener a la dignidad humana”*.⁹⁸⁸

http://www.academia.edu/16400509/El_ombudsman_militar_conflictos_entre_derechos_ciudadanos_y_orden_castrense_en_la_Argentina_del_siglo_XX (última revisión 10 de agosto de 2016).

⁹⁸⁶ El general brigadier José Francisco Gallardo Rodríguez es Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública, con estudios concluidos de maestría y doctorado, al 2002 tenía 47 años de edad, cumpliendo 30 años de servicio en el Ejército y cinco como general brigadier.

⁹⁸⁷ Durante el lustro de mando de Riviello, Gallardo -según declara él mismo- ha sido cuatro veces encarcelado, se le han acumulado diez averiguaciones previas y seis causas penales abiertas; le han imputado cargos de actividades en unidades militares a las que nunca ha pertenecido o lo han querido procesar hasta por el robo de una pila y un botón de sintonía de un radio transmisor; hostigado, ahora preso, el general Gallardo dice que recibió la amenaza directa de Riviello Bazán en noviembre de 1989, en Santa Gertrudis, Chihuahua, donde fue humillado ante su tropa por el propio exsecretario de la Defensa.

⁹⁸⁸ Gallardo Rodríguez J., “Propuso un ombudsman militar y lo encarcelaron”, en Diario electrónico Proceso, de 18 de febrero de 2002, disponible en <http://www.proceso.com.mx/239972/propuso-un-ombudsman-militar-y-lo-encarcelaron> (última revisión 9 de agosto de 2016).

El caso es que Gallardo Rodríguez, en el mes de agosto de 1993 expuso en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Autónoma de México el tema de sus tesis de master, es decir, la creación del Ombudsman militar. Uno de sus colegas le pidieron su trabajo para que fuera publicado, y, fue ofrecido a la revista Forum un extracto del mismo. En efecto, en 1993 se publicó un artículo al respecto denominado, “Las necesidades de un Ombudsman militar en México”, de la que destacan algunas ideas y cuestionamientos:⁹⁸⁹

“¿Por qué, si el Ejército es una institución que se torna en garante de las demás garantías, se violan impunemente los derechos inherentes a la dignidad de los soldados y oficiales? ¿Por qué la impartición de justicia en el Ejército es selectiva y por tanto discriminatoria? ¿Por qué la `justicia militar` castiga al sujeto por lo que es, y no por lo que hizo? ¿Por qué en los albores del nuevo siglo aún persiste la arrogancia y la omnipotencia de los mandos?”

El trabajo del ombudsman aumenta la credibilidad en el gobierno y en sus funcionarios, y humaniza el trato hacia los administrados”.

En todo caso, aún no se ha creado el Ombudsman militar en México, sin embargo, últimamente se han presentado propuestas legislativas al respecto. En efecto, en el año 2013, la senadora Layda Sansores, del Movimiento Ciudadano, expuso sobre la necesidad de crear un Ombudsman militar, como figura de vigilancia y control parlamentario de las fuerzas armadas, que permita proteger a conscriptos, soldados y oficiales de todo tipo de abusos. La iniciativa pretende adicionar el apartado C del artículo 102 de la Constitución mexicana.⁹⁹⁰

⁹⁸⁹ Gallardo Rodríguez J., *op. cit.*

⁹⁹⁰ Becerril A., “Proponen en el Senado crear *ombudsman* militar”, diario La Jornada, México, 15 de septiembre de 2013, p. 15, disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2013/09/15/politica/015n1pol> (última revisión 9 de agosto de 2016).

Uno de los primeros Ombudsman militares lo encontramos en Noruega, donde se consideró apropiado complementar los instrumentos de garantía. En efecto, en 1952, el Parlamento noruego, (*Storting*), legisló un Ombudsman Militar, que tiene carácter colegiado, que fue incluso antes que el Ombudsman civil de 1962.⁹⁹¹ También en esas fechas (1953) se instaura en Dinamarca.⁹⁹²

En el mismo año, es decir en 1952 en Alemania, se comenzó a discutir desde sobre un Ombudsman bélico. El objetivo es que sea los ojos del *Bundestag*, que es quien lo elige. La idea surgió de un parlamentario Social Demócrata que había vivido en Suecia en el exilio, Ernst Paul, donde habría conocido la institución del Ombudsman. La función del Ombudsman militar, denominado *wehrbeauftragter*, es salvaguardar derechos básicos y asistir al *Bundestag* en el ejercicio del control parlamentario. Está consagrado constitucionalmente, pero los detalles de sus funciones, derechos y obligaciones están en una Ley, que se aprobó en 1957, la que agregó una tercera función, vigilar que los oficiales observaren principios adecuados de liderazgo y de modelación o guía de carácter.⁹⁹³ El caso alemán es muy relevante, por ejemplo, para los proyectos de ley presentados en el Congreso Nacional en Argentina, entre los años 2008 y 2011.⁹⁹⁴

En efecto, actualmente, el *Bundestag* Alemán designa un Delegado Parlamentario para las Fuerzas Armadas, que tiene el cometido de auxiliarle en el ejercicio del control parlamentario de las Fuerzas Armadas Federales (*Bundeswehr*). El Delegado Parlamentario para las Fuerzas Armadas contribuye al esclarecimiento de presuntas irregularidades en la *Bundeswehr*. Actúa por instrucción del *Bundestag* o de la Comisión de Defensa. No obstante, también puede actuar a iniciativa propia cuando tiene conocimiento de indicios de violaciones de los derechos fundamentales de los soldados o de infracciones de los principios de la conducta militar. Todo soldado, hombre o mujer, tiene la

⁹⁹¹ Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 40.

⁹⁹² Soprano G., *op. cit.*, p. 724.

⁹⁹³ Rowat D., *op. cit.*, pp. 170 - 173.

⁹⁹⁴ Soprano G., *op. cit.*, p. 728.

posibilidad de dirigirse directamente al Delegado Parlamentario para las Fuerzas Armadas. Informa al *Bundestag* como mínimo una vez al año sobre los resultados de su actividad.⁹⁹⁵

Una institución más reciente es el Ombudsman militar de Canadá creado en 1998. Es una figura a nivel de competencia federal, denominado *National Defense and Canadian Forces Ombudsman*, encargado de investigar quejas como una tercera parte neutral en cuestiones relacionadas con el Departamento de Defensa Nacional y las Fuerzas Canadienses.⁹⁹⁶ De acuerdo a su informe anual 2014-2015, las materias que aborda en los casos individuales son las siguientes, de sus beneficios con un total de 413 reclamaciones, bajas (205), salud (153), requerimientos de información (106), acoso (97), traslados (94), otros (86). Además, realiza investigaciones especiales, el que en dicho texto se evaluó el bienestar de las familias militares en el nuevo milenio, se hizo una examinación de una base militar en específico la de Cold Lake, y, lo relativo a retrasos en la tramitación de las adjudicaciones y quejas en materia de compensaciones y beneficios. De todo se colige que puede actuar a solicitud de parte como de oficio.⁹⁹⁷

3.3.3.7.- De los contribuyentes.

Un caso de este tipo de Ombudsman sectorial lo encontramos en España, con el Consejo para la Defensa del Contribuyente creado en el año 1996 por Real Decreto.⁹⁹⁸ Es una institución a la que fue muy pronto apodado como “el Defensor del Contribuyente”, por su pretendido parecido con la figura del

⁹⁹⁵ Sitio electrónico del *Deutscher Bundestag*, “El Delegado Parlamentario para las Fuerzas Armadas”, disponible en <http://www.bundestag.de/bundestag/wehrbeauftragter/es/> (última revisión 10 de agosto de 2016).

⁹⁹⁶ Sitio electrónico del *National Defense and Canadian Forces Ombudsman*, *op. cit.*

⁹⁹⁷ National Defense and Canadian Forces Ombudsman, “Annual Report 2014-2015”, disponible en <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/en/ombudsman-reports-stats-reports/2014-2015-toc.page> (última revisión 10 de agosto de 2016).

⁹⁹⁸ Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda (España).

Defensor del Pueblo, pues nace con la finalidad de facilitar una vía oportuna y rápida a los ciudadanos para que de una forma ágil y eficaz trasladen tanto quejas y reclamaciones como sugerencias respecto de la Administración Tributaria.⁹⁹⁹ Actualmente, es un órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda.¹⁰⁰⁰ Hoy se desarrolla por el Real Decreto 1676/2009.¹⁰⁰¹

Es un verdadero Ombudsman especializado. Tanto es así que los usuarios al tener una problemática tributaria, han acudido al Defensor del Pueblo Español, como al Consejo para la Defensa del Contribuyente, así ha dicho Antonio Cayón Galiardo, Presidente de la institución en 2014, *“Lo que sí pudiera ser reseñable es la existencia de una fuerte coincidencia con los datos que figuran en el Informe del Defensor del Pueblo del año 2014 respecto de las causas que motivan las quejas que se dirigen a este Consejo (es posible incluso que, en algunos casos, el ciudadano se dirija al mismo tiempo al Defensor del Pueblo y al Consejo). Por poner de manifiesto algunas de estas coincidencias, y tomando la información del propio Informe del Defensor del Pueblo, destacaríamos el número de quejas que expresan el rechazo de los contribuyentes a las sanciones que se les imponen cuando sus declaraciones fueron confeccionadas por el propio personal de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, o siguiendo sus indicaciones, ello a pesar de las reiteradas explicaciones por parte del Consejo acerca de la naturaleza de servicio de ayuda al contribuyente y de que su funcionamiento no altera la responsabilidad del ciudadano de velar por la corrección de los datos que se contienen en sus declaraciones tributarias”*.¹⁰⁰²

⁹⁹⁹ Álvarez Arroyo F., *op. cit.*, p. 115.

¹⁰⁰⁰ Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23186> (última revisión 22 de octubre de 2017).

¹⁰⁰¹ Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-19438> (última revisión 22 de octubre de 2017).

¹⁰⁰² Consejo para la Defensa del Contribuyente de España, “Memoria”, 2014, p. 6.

Entre sus funciones, sucintamente señaladas son: atender las quejas; recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas presentadas, al efecto de verificar y constatar su trascendencia, y realizar posteriormente, en su caso, las correspondientes propuestas para la adopción de las medidas que fueran pertinentes; remitir informe a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión pudiendo promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación; recibir las sugerencias, como también recabar y contrastar la información necesaria acerca de las mismas, al efecto de su estudio, tramitación y atención, en su caso; elaborar propuestas e informes por propia iniciativa; elaborar una memoria anual en la que queden reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y se sugieran las medidas normativas o de otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes (dicha memoria será remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica); asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicitase; proponer al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, a través del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.¹⁰⁰³

Para atender a su cometido, es preciso revisar algunas experiencias del Consejo. En su informe de 2012 ha señalado que, un grupo importante de las nuevas normas aprobadas (por Hacienda) pueden poner en peligro, o al menos en riesgo de colisión, los derechos del contribuyente. En efecto, en materia de embargo de bienes, afirmó que las nuevas normas permiten a Hacienda embargar más dinero que el que se adeuda. En cuanto a prescripción de delitos,

¹⁰⁰³ Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (España), artículo 3.

denunció que la Agencia Tributaria está considerando que se interrumpen los plazos de prescripción con simples notificaciones o trámites de declaraciones aunque el contribuyente no esté siendo inspeccionado. Se describe como una “diligencia de argucia” y contra ellas ha fallado el Tribunal Supremo, no obstante, la Agencia Tributaria sigue aplicando ese criterio favorable a los intereses del fisco y contrario al contribuyente. En lo relativo al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, declaró que el fisco está alterando aquí los plazos de prescripción a su favor.¹⁰⁰⁴

También hay ejemplos de estos Ombudsman sectoriales en América. En efecto, en México existe la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, que es un organismo público descentralizado, no sectorizado, con autonomía técnica funcional y de gestión, especializado en materia tributaria, que proporciona de forma gratuita, ágil y sencilla servicios de asesoría y consulta, defensoría y representación así como da seguimiento a los procedimientos de queja o reclamación contra actos de las autoridades fiscales federales que vulneren los derechos de los contribuyentes, y fomentar la cultura contributiva, al igual que acudir ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados con propuestas de modificación a las normas fiscales.¹⁰⁰⁵

En efecto, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente surge de la necesidad de fortalecer la relación entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, creando un espacio neutral de encuentro, acuerdos y confianza mutua. Surge por decreto de Ley publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre de 2006.¹⁰⁰⁶ Dicha norma fue impugnada por el Procurador General de la República ante la Suprema Corte de Justicia mediante la acción de inconstitucionalidad 38/2006 resuelta el 16 de mayo de 2008, por lo que la

¹⁰⁰⁴ Consejo para la Defensa del Contribuyente de España, “Memoria”, 2012.

¹⁰⁰⁵ Sitio electrónico de Procuraduría de la Defensa del Contribuyente de México, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon> (última revisión 10 de agosto de 2016).

¹⁰⁰⁶ Ley de 4 de septiembre de 2006, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, última reforma 7 de septiembre de 2009 (México).

Ley fue publicada con sus últimas reformas el 7 de septiembre de 2009. Entró en funciones el primero de septiembre de 2011.¹⁰⁰⁷

Desde entonces ha asumido una función de garante permanente de los pagadores de impuestos. Ha orientado su labor a que reciban justicia en materia tributaria a nivel federal, proporcionar una cultura de plena vigencia de los derechos de los contribuyentes, como también para que se corrijan las malas prácticas que lesionan o causan molestias excesivas a los imponentes.¹⁰⁰⁸ Sobre todo, por sus funciones similares al Ombudsman, precisamente con las quejas y reclamaciones, se ha denominado como Ombudsman del contribuyente.¹⁰⁰⁹

Sus temáticas versan evidentemente en materia tributaria. En 2014, destacan las problemáticas que tuvieron los contribuyentes en cartas de incitación, devoluciones del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta, retención por concepto de dicho último gravamen a las cuentas individuales para el retiro; corrección de constancias de retenciones, la suspensión de actividades de personas morales, la condonación de multas formales, y, otros derivados de la reforma fiscal que entraba en vigor en 2014, como la transición del Régimen de Pequeños Contribuyentes al Régimen de Incorporación Fiscal y la inclusión de otro tipo de contribuyentes no considerados inicialmente por este régimen, como los arrendatarios y los franquiciatarios, entre otros. En dicho año, entre servicios de asesoría, representación legal, quejas y reclamaciones, y acuerdos conclusivos, entre otras atribuciones, se realizaron

¹⁰⁰⁷ Sitio electrónico de Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, “Historia”, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon/nosotros/historia> (última revisión 10 de agosto de 2016).

¹⁰⁰⁸ Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, “Informe 2014, 1 de enero al 30 de noviembre” México, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones/informe-2014> (última revisión 10 de agosto de 2016).

¹⁰⁰⁹ Anaya M., “Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)”, en Fiscoactualidades, número 19, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2012, disponible en http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/Fiscoactualidades_octubre_2012-19.pdf (última revisión 10 de agosto de 2016).

79.748 atenciones,¹⁰¹⁰ a través de sus Subprocuradurías y treinta Delegaciones en todo el territorio nacional.¹⁰¹¹

3.3.3.8.- De los bancos e intuiciones financieras.

Este tipo de institución sectorial, al que también se la ha denominado Ombudsman financiero, es un intermediario, defensor o mediador, según se explicará, entre las intuiciones financieras, bancos u otras, con sus clientes. Es una figura de conciliación o supervisión para que no haya necesidad de tomar acciones legales en tribunales de justicia. Hay experiencias de este tipo de naturaleza jurídica pública, como lo podría ser una entidad estatal, y privada, creados por las mismas instituciones financieras.¹⁰¹² En ese sentido, cambia bastante su visión, pues, como podrá deducirse, si son privados serán más conciliadores mientras que si son públicos, al menos en teoría, tendrán un rol más de supervisión e incluso de defensor de los clientes financieros.

Un ejemplo de Ombudsman bancario estatal lo encontramos en México, al que se le denomina Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En efecto, es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía técnica y jurídica para dictar resoluciones y dictámenes, tiene facultad para imponer sanciones,¹⁰¹³ entre otras.¹⁰¹⁴ La razón de ser de esta institución es promover y

¹⁰¹⁰ Esta cifra no comprende todos los contribuyentes que fueron atendidos de manera directa por la Subprocuraduría de Análisis Sistémico y Estudios Normativos y las Delegaciones en el ejercicio de sus atribuciones, tales como investigación de problemas sistémicos, reuniones periódicas, consultas y estudios normativos, lo que aumentaría el número de atenciones.

¹⁰¹¹ Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, “Informe 2014, 1 de enero al 30 de noviembre” México, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones/informe-2014> (última revisión 10 de agosto de 2016).

¹⁰¹² Jiménez G., “Qué es el Ombudsman Bancario”, en Ombudsman social, 18 de marzo de 2014, disponible en <http://ombudsman.social/2014/03/que-es-el-ombudsman-bancario/> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹³ Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (México), disponible en http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/estatuto.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹⁴ Como las que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de 18 de enero de 1999, última reforma 10 de enero de 2014 (México), disponible en

difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero. Asimismo, proteger los intereses de los clientes mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren en la defensa de sus derechos.¹⁰¹⁵

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realiza una serie de actividades. Ha sido la supervisión de créditos, haciendo análisis comparativos, incluyendo el Crédito Personal, Crédito de Nómina y Crédito de Auto,¹⁰¹⁶ presentado sus resultados a los usuarios vía comunicados que sintetizan lo esencial.¹⁰¹⁷ Así como también realiza educación financiera, como con su comunicado que buscaba evitar defraudaciones, las que intentaban sorprender al público solicitando datos personales, como cuando se pedía datos de tarjetas de crédito para “blindarlas”, pero la Comisión advirtió que ninguna de las compañías dueñas de esas tarjetas (como por ejemplo, MasterCard, Visa, entre otras) van a llamar pidiendo dicha información, pues éstas ya tienen esa información.¹⁰¹⁸

Sin embargo, algunas de las actuaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros al menos son discutibles, porque parecen, en ocasiones, más una publicidad para las entidades bancarias que asesoramiento financiero, como cuando fomentaba un

http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/ley_condusef.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹⁵ Sitio electrónico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/mision-y-vision> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹⁶ Supervisión del crédito al consumo, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2016/presentacioncom65.pdf> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹⁷ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Presenta Condusef resultados de la supervisión de crédito al consumo”, Comunicado número 65, de 27 de julio de 2016, México, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2016/1351-presenta-condusef-resultados-de-la-supervision-de-credito-al-consumo> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰¹⁸ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Evita ser defraudado”, Comunicado número 86, de 7 de noviembre de 2011, México, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2011/223-evita-ser-defraudado> (última revisión 11 de agosto de 2016).

buen uso de la tarjeta de crédito en vacaciones,¹⁰¹⁹ (en vez de promover no usarla para no estar pagando durante el año, por ejemplo viajando a lugares más accesibles presupuestariamente o promoviendo el ahorro para el siguiente año, de manera de no estar obligado a instituciones financieras por créditos de consumo, que es sabido que tienen, en general, intereses más altos que otro tipo de préstamos).

Por otro lado, hay Ombudsman bancarios de naturaleza privada. Uno de los ejemplos más representativos es el caso de Suiza, con el *Swiss Banking Ombudsman*, institución que comenzó sus funciones en el año 1993 atendiendo alrededor de 2000 consultas al año. A pesar de ser una figura privada, tiene un cierto grado de independencia dura en el cargo 5 años, con posibilidad de reelección.¹⁰²⁰ Se preocupa de las quejas que se dan en la materia contra bancos con sede en Suiza. Aunque sea una entidad privada, el servicio es gratuito y confidencial. Es un ente mediador más que defensor propiamente tal, pero tampoco tiene rol de tribunal.¹⁰²¹ Podría decirse que es una especie de mediación, “neutral”, no vinculante previa a jurisdicción arbitral.

Además, existe la *Swiss Banking Ombudsman Foundation*, que apoya al *Swiss Banking Ombudsman*, la que se regula por estatutos privados desde el año 1993.¹⁰²² Como entidad privada, es creada por estatutos. Su capital inicial fue de 800.000 francos suizos, ha sido establecida por un periodo indefinido.¹⁰²³ El Consejo de dicha fundación es quien elige al *Swiss Banking Ombudsman*, permitiéndole reelegirlo. También tiene la facultad de realizar las normas de

¹⁰¹⁹ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Comunicado número 64, de 24 de julio de 2016, México, “Haz de la tarjeta de crédito tu aliada en estas vacaciones”, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2016/1350-haz-de-la-tarjeta-de-credito-tu-aliada-en-estas-vacaciones> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰²⁰ *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional), artículo 10.

¹⁰²¹ Sitio electrónico del *Swiss Banking Ombudsman*, disponible en <http://www.bankingombudsman.ch/en/office-of-the-ombudsman/> (última revisión 11 de agosto de 2016).

¹⁰²² *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional).

¹⁰²³ *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional), artículo 5.

procedimiento, reglamentos y resoluciones por las que debe actuar el Ombudsman. Aprueba las cuotas de funcionamiento para que aporten en cotizaciones los bancos suizos.¹⁰²⁴ Por dar un ejemplo, las actuales reglas de procedimiento del Ombudsman fueron aprobadas por un acta de Consejo.¹⁰²⁵

Como los demás Ombudsman también hace informes anuales. En 2016, se refirió, entre otras cosas, a la interrupción de la tasa de cambio mínimo entre el franco suizo frente al euro. En efecto, el Banco Nacional Suizo suspendió aquella transacción lo que originó numerosas quejas, sobre todo porque estaban pendientes las operaciones de cambio de divisas en esas monedas, así como en dólares estadounidenses y libras esterlinas, afectado no sólo a los usuarios, sino que también en diferentes productos bancarios y al procesamiento de las transacciones respectivas. Asimismo, hizo alusión a las tasas de interés negativas. Así, en conjunción con la interrupción de la tasa de cambio mínimo del franco suizo frente al euro, el Banco Nacional de Suiza también ha decidido introducir una tasa de interés negativa para los bancos sobre los depósitos por encima de un determinado umbral de exención. También a materias sobre hipotecas de tasa fija, asesoramiento de inversión y gestión de activos, usos indebidos y fraudes, cargos y asuntos de identificación que dicen relación con la confidencialidad de las actuaciones del Ombudsman.¹⁰²⁶

Otro caso muy particular, que podríamos decir que es un sistema mixto, pues aunque sean instituciones privadas se regulan por normas obligatorias estatales, corresponde a los Defensores del Cliente en España. En efecto, todas las entidades supervisadas por el Banco de España están obligadas a tener un

¹⁰²⁴ *Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional), artículo 10.

¹⁰²⁵ *Rules of Procedure for the Swiss Banking Ombudsman*, aprobadas por el Consejo de la *Swiss Banking Ombudsman Foundation* el 7 de diciembre de 2012, para que entraran a regir el 1 de julio de 2013 (Suiza).

¹⁰²⁶ Swiss Banking Ombudsman, "Annual Report 2015", disponible en http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2016/06/2015_in_Kuerze_30.6.2016_EN.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).

Servicio de Atención al Cliente y, opcionalmente, un Defensor del Cliente, conforme a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.¹⁰²⁷

Las entidades financieras están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.¹⁰²⁸ El Defensor del cliente es elegido por la entidad financiera.¹⁰²⁹ Asimismo, cada entidad o grupo aprobará el Reglamento para del Defensor,¹⁰³⁰ aunque con ciertas exigencias mínimas de contenido, relativas lo siguiente: a) Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación; b) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese; c) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente; si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.¹⁰³¹

También contribuye a características de Ombudsman la celeridad de los procedimientos de este tipo de procurador. En efecto, Los defensores del cliente, disponen de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.¹⁰³² Lo mismo ocurre con el poder/deber de presentar un informe anual explicativo del desarrollo de sus función, que tenga: a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados; b) resumen de las decisiones dictadas, con

¹⁰²⁷ Sitio electrónico del Banco de España, *op. cit.*

¹⁰²⁸ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 3.

¹⁰²⁹ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 4.2.

¹⁰³⁰ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 8.1.

¹⁰³¹ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 8.3.

¹⁰³² Orden ECO/734/2004 (España), artículo 10.3.

indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante; c) criterios generales contenidos en las decisiones; d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.¹⁰³³

En España, varios son varios los bancos e instituciones financieras que han optado a tener defensor de clientes. Un caso es el del Banco Santander, donde el Defensor del Cliente es elegido conjuntamente y por unanimidad del grupo, debiendo ser ajeno de las entidades de las que presta servicio. Durará tres años en el cargo con posibilidad de reelección cuantas veces se considere oportuno. El desempeño del cargo será incompatible con cualquier cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer la imparcialidad e independencia. En cuanto a sus funciones, están la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios y clientes de servicios financieros, derivados de sus relaciones con las entidades, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.¹⁰³⁴

En cuanto a las materias que trata, conoce, estudia y resuelve las quejas y reclamaciones que los usuarios o clientes le planteen, siempre que las quejas se refieran a operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que se refieran a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de dichos servicios financieros y, que las reclamaciones a la pretensión de obtener restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y en particular del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar resolver cuestiones encomendadas por el Banco en materias que haya relación con éste y sus clientes o usuarios, donde el Defensor podrá actuar como mediador con el objeto de llegar a un

¹⁰³³ Orden ECO/734/2004 (España), artículo 17.

¹⁰³⁴ Banco Santander España, "Reglamento del Defensor del Cliente".

arreglo amistoso entre las partes.¹⁰³⁵ Estas son al fin y al cabo elegido por la entidad financiera, pudiendo en cualquier momento cambiar su reglamentación, a su arbitrio, agregando o suprimiendo materias de revisión por el Defensor. Asimismo, el Banco puede excluir materias de competencia del Defensor.¹⁰³⁶

3.3.3.10. De los seguros.

Otro Ombudsman sectorial lo encontramos en los seguros. Este tipo de figura lo encontramos en una serie de países. En España, el Grupo Winterthur instituyó el Defensor del Cliente; en Australia Ombudsman del Seguro; en Irlanda, Ombudsman del Asegurado; en Singapur, Nueva Zelanda y Finlandia, Bureau del Ombudsman del Seguro; en Estados Unidos de Norteamérica, Ombudsman para los Reclamos de Seguros de New Jersey; en India: *Guru-cibernético-de Seguros*; en Gran Bretaña, el *Insurance Ombudsman Bureau* de más doscientas empresas aseguradoras, entre otras. Uno de los ejemplos recientes y significativos en la materia sucede en Estados Unidos con su nueva Ley de Sanidad, de la segunda década del siglo XXI, donde, entre otras obligaciones, impone a las aseguradoras crear un defensor del asegurado para recibir reclamaciones del nuevo régimen.¹⁰³⁷

Para precisar la institución, es significativo el caso de Argentina, donde es posible citar el caso de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, que ha incorporado un Ombudsman corporativo, primer instituto sectorial de dicha república.¹⁰³⁸ Como diría uno de los defensores del asegurado y ex Defensor del Pueblo de Argentina, don Jorge Luis Maiorano,¹⁰³⁹ *“el objetivo fue generar un*

¹⁰³⁵ Banco Santander España, “Reglamento del Defensor del Cliente”.

¹⁰³⁶ Banco Santander España, “Reglamento del Defensor del Cliente”, artículo 8.

¹⁰³⁷ Maiorano J., “Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado”, *op. cit.*, p. 22.

¹⁰³⁸ Maiorano J., “Una novedosa decisión judicial sobre solución extrajudicial de conflictos”, nota a fallo, publicada en La Ley, 10 de agosto de 2011, p. 11.

¹⁰³⁹ Es interesante además señalar que Jorge Luis Maiorano había conocido el cargo de Ombudsman precisamente como tal, pues fue Defensor del Pueblo, designado por Resolución DP 270/94 de los Presidentes de ambas Cámaras del Congreso y con el acuerdo de las mismas, desde el 17 de octubre de 1994 por el período 1994 –1999 (Argentina), concluyendo por vencimiento del mandato el 17 de octubre de 1999.

espacio para la solución de conflictos entre los asegurados y sus Compañías propendiendo así a la desjudicialización de esos conflictos y a la autorregulación aspirando siempre a la mejora del servicio hacia sus clientes".¹⁰⁴⁰ En efecto, el Defensor del Asegurado es una figura de carácter privado creada en el ámbito de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros,¹⁰⁴¹ orientada a la protección de los derechos de los asegurados y/o beneficiarios, mediante la intervención en los conflictos que se suscitaren entre la persona física o jurídica que tuviera contratado un seguro y un asegurador debidamente autorizado para operar, siempre y cuando éste último haya previamente adherido al sistema del defensor de la asociación mencionada.¹⁰⁴²

Es una figura privada. El Defensor del Asegurado es designado por la Junta Directiva de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, sobre una terna propuesta por el Comité Ejecutivo. Durará tres años en el cargo con posibilidad de reelección cuantas veces se estime oportunas,¹⁰⁴³ y su informe anual será presentado a dicha asociación.¹⁰⁴⁴ El Presidente de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros formulará un informe anual respecto de la actuación del Defensor del Asegurado en el que incluirá las recomendaciones que este considere necesario efectuar y la descripción de las materias que pudieran afectar la credibilidad en materia de seguros.¹⁰⁴⁵

Como una figura privada, no hay injerencia del Estado que conforma un sistema de libre adhesión para las aseguradoras. En efecto, pueden optar a incorporar la institución o no, pero una vez adheridas, la resolución que dicte la defensoría del asegurado es obligatoria siempre y cuando el asegurado acepte. Tanto es así que en caso que el asegurador no diere cumplimiento a lo resuelto

¹⁰⁴⁰ Maiorano J., "Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado", *op. cit.*, p. 22.

¹⁰⁴¹ Ver más sobre la asociación el sitio electrónico de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, disponible en <http://www.aacs.org.ar/nosotros.html> (última revisión 16 de agosto de 2016).

¹⁰⁴² Sitio electrónico del Defensor del Asegurado de Argentina, disponible en <http://www.defensorasegurado.org.ar/index.html> (última revisión 16 de agosto de 2016).

¹⁰⁴³ Estatuto del Defensor del Asegurado (Argentina), artículo 4.

¹⁰⁴⁴ Estatuto del Defensor del Asegurado (Argentina), artículo 2.

¹⁰⁴⁵ Estatuto del Defensor del Asegurado (Argentina), artículo 12.

por el Defensor del Asegurado, el recurrente tendrá derecho a reclamar judicialmente la ejecución de la Resolución.¹⁰⁴⁶ En ese sentido, actúa más como un árbitro que como un ente meramente mediador.

Otras características del Defensor del Asegurado en Argentina, entre las que destaca son que: actúa en casos de personas naturales / físicas o jurídicas, aunque tiene límites ante ciertas cuantías, no sea inferior a 2.000 (dos mil pesos) ni superior a 161.000 (ciento sesenta y un mil pesos); las compañías aseguradoras adheridas al régimen y los mismos asegurados tienen la obligación de colaborar con sus requerimientos y proporcionarle toda la información que les sea solicitada; el procedimiento es informal y gratuito para el asegurado, no se exige patrocinio de abogado; en todo caso, rige el principio de subsidiariedad por el cual debe agotarse previamente la vía administrativa interna ante la propia aseguradora antes de acudir el Defensor del Asegurado; el reclamo no procede cuando el asegurado haya acudido con anterioridad a la vía administrativa, judicial, arbitral o de mediación previa a la vía judicial, salvo que desista en estas vías en forma expresa; la presentación de un reclamo ante el defensor del asegurado no limita el derecho del asegurado de acudir posteriormente ante tribunales de justicia ni de desistir en cualquier momento del procedimiento; la celeridad es relevante, el Defensor del Asegurado cuenta con veinte días hábiles para dictar su pronunciamiento; la informalidad también es importante, el reclamo puede iniciarse personalmente o por correo electrónico.¹⁰⁴⁷

Una peculiaridad del Defensor del Asegurado en Argentina, es que de acuerdo a nueva legislación de 2010 y a prácticas judiciales, se ha convertido en un Ombudsman privado, sin embargo, revestido con un a cierta potestad pública, para mediar entre las partes de forma obligatoria, antes o durante juicios. En efecto, la ley 26.589 de 2010, establece en una serie de procedimientos la

¹⁰⁴⁶ Maiorano J., "Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado", *op. cit.*, p. 22.

¹⁰⁴⁷ *Ibíd.*

mediación obligatoria.¹⁰⁴⁸ Es así que desde el 2011 que jueces en materia comercial derivan los casos a los respectivos al Defensor del Asegurado si la compañía demandada por el asegurado está adherida al sistema que instauró la Asociación Argentina de Compañías de Seguros. En consecuencia, los Magistrados invisten al Defensor del Asegurado como un mediador extrajudicial, dentro de un proceso ya promovido.¹⁰⁴⁹

El magistrado don Máximo Astorga, titular del Juzgado Comercial número 15, como tantos otros,¹⁰⁵⁰ en una de las providencias de las derivaciones expresó,¹⁰⁵¹

“La Ley 26.589 permite reeditar - para las aseguradoras adheridas al sistema presidido por el Defensor del Asegurado - la mediación en tanto el Juez apreciara útil tal renovación de las negociaciones. Ello así y sin perjuicio del estado procesal de las presentes actuaciones, considero conveniente aplicar tal regulación a este juicio, teniendo en cuenta que tal especialista asegura un alto grado de conocimiento y una gran posibilidad de transacción en casos como el presente. No obstante ello, habría que resaltar que sería preferible y más económica una transacción que continuar con las etapas procesales oportunas a fin de llevar adelante el presente proceso. Por ello hácese saber a las partes, que deberán ajustar su proceder a las reglas impuestas por la Ley 26.589 a los efectos de sustanciar el

¹⁰⁴⁸ Ley 26.589, de 3 de mayo de 2010, Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/166999/norma.htm> (última revisión 16 de agosto de 2016).

¹⁰⁴⁹ Maiorano J., “Una novedosa decisión judicial sobre solución extrajudicial de conflictos”, *op. cit.*, p. 11.

¹⁰⁵⁰ Como también el Magistrado, Héctor Osvaldo Chomer, en Maiorano J., “Una novedosa decisión judicial sobre solución extrajudicial de conflictos”, *op. cit.*, p. 11.

¹⁰⁵¹ Maiorano J., “Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado”, *op. cit.*, p. 22.

conflicto ante el Defensor del Asegurado, estatuto que aparece difundido en www.defensorasegurado.org.ar ”.

3.3.3.11.- De la Universidad.

Otro Ombudsman sectorial se da en el contexto de las universidades, donde el ciudadano sería el estudiante, el personal y los docentes, entre otros actores en las casas de estudio. En efecto, en general son creadas las Defensorías Universitarias para el controlar el cumplimiento de la normativa universitaria dentro del ámbito de cada universidad.¹⁰⁵² Es una figura que se ha esparcido a varios países, incluso a aquellos que no tienen un Ombudsman a nivel Federal como Estados Unidos.¹⁰⁵³ En adelante, se expone un listado de algunos países con sus respectivas universidades que tienen la institución:

En Estados Unidos, en el Instituto de Tecnología de California; Centro de Ciencias de la Salud de la Universidad de Colorado; Escuela de Medicina, Odontología y Salud Pública de la Universidad de Harvard; Escuela de Medicina de la Universidad de Michigan; Universidad de Arizona; Universidad de Atlantic; Universidad de Berkeley; Universidad de Boulder; Universidad de Buffalo; Universidad de Colorado; Universidad de Columbia; Universidad de Florida Central; Universidad de Illinois del Norte; Universidad de Los Ángeles; Universidad de Loyola; Universidad de Massachussets; Universidad de Michigan; Universidad de Northern; Universidad de Portland; Universidad de Princeton; Universidad Santa Cruz. También en las Universidades de Harvard; en el Instituto de Tecnología de California; en la Universidad de California y en la Universidad Atlántida. En Australia, en la Universidad de Tecnología de Sydney; En Italia, en la Universidad de Foschia; el Defensor de los Estudiantes

¹⁰⁵² Efron M., Esperanza S., “El Ombudsman Universitario: La verdadera importancia de esta institución como garantía de los derechos e intereses de la comunidad universitaria”, en VII Coloquio Internacional sobre gestión universitaria en América del Sur, Noviembre – Diciembre 2007, Mar de Plata (Argentina), p. 7.

¹⁰⁵³ Maiorano J., “Derecho Administrativo”, editorial Universidad de Belgrano, Buenos Aires, 2012, p. 11.

de la Universidad de Foscari de Venecia. En Canadá: Universidad de Alberta, Université Laval de Québec, Universidad de Notario: Ombudsman de la Universidad de Notario; en la Universidad de York. En México, Universidad Autónoma de México donde se denomina Defensoría de los Derechos Universitarios,¹⁰⁵⁴ entre otras.

En el caso mexicano, la institución está difundida a una serie de universidades. Por ejemplo, en la Universidad Autónoma de México se creó en 1985 la Defensoría de los Derechos Universitarios como un órgano jurídico independiente, que tiene como objetivo vigilar la observancia de las disposiciones legales dentro de la Universidad. Puede actuar de oficio o a petición de parte cuando exista infracción a derechos de carácter individual por actos, resoluciones u omisiones contrarios a la legislación universitaria. En la Universidad Autónoma de Querétaro, también se ha creado una defensoría, pero con atisbos más de conciliación, de amigable componedor ante conflictos que esencialmente un defensor. Con características y funciones similares son los casos de la Universidad de Veracruz, Universidad Autónoma de Guerrero, Universidad Autónoma de Sonora.¹⁰⁵⁵

El caso de España es bien particular, puesto que, además de que tenga un buen número de universidades que cuenten con Defensor Universitario,¹⁰⁵⁶

¹⁰⁵⁴ Maiorano J., "Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado", *op. cit.*, p. 22.

¹⁰⁵⁵ Efron M., Esperanza S., *op. cit.*, pp. 6 – 7.

¹⁰⁵⁶ Una serie de Universidades españolas tienen, cada una, a un Defensor Universitario: IE University, Universidad a Distancia de Madrid, Universidad Antonio de Nebrija, Universidad Camilo José Cela, Universidad Carlos III de Madrid, Universitat Catòlica de València Sant Vicent Màrtir, Universidad San Pablo CEU, Universidad de Alcalá, Universidad de Burgos, Universidad de Cantabria, Universidad de Córdoba, Universidad de Extremadura, Universidad de Huelva, Universidad de La Laguna, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Universidad de Málaga, Universidad de Navarra, Universidad de Salamanca, Universidad de Valladolid, Universidad del País Vasco, Universidad Europea Miguel de Cervantes, Universidad Internacional de Andalucía, Universitat Miguel Hernández d'Elx, Universidad Pablo de Olavide, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Pontificia de Comillas, Universidad Pública de Navarra, Universidad de San Jorge, Universidade de Santiago de Compostela, Universidad Abat Oliba CEU, Universitat d'Alacant, Universitat de Girona, Universitat de Lleida, Universitat de Vic, Universitat Jaume I, Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Ramon Llull, Mondragon Unibersitatea, Universidad Alfonso X El Sabio, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad CEU Cardenal Herrera, Universidad Católica de Ávila, Universidad Católica de San Antonio de Murcia, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Almería, Universidad de Cádiz, Universidad

su incorporación ha sido dispuesta por vía legal, a través de la Ley Orgánica de Universidades de 2001, aunque el desarrollo normativo de la institución lo decidirá cada establecimiento educacional. En general, son instituciones que velan por los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo también a los profesores y al personal de administración y servicios, ergo, es más amplia en su protección. Su fin último es la defensa de los intereses de todos aquellos que forman parte de esta institución académica. En efecto, consagra la Ley citada al respecto:¹⁰⁵⁷

“Del Defensor Universitario.

Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

de Castilla-La Mancha, Universidad de Deusto, Universidad de Granada, Universidad de Jaén, Universidad de La Rioja, Universidad de León, Universidad de Murcia, Universidad de Oviedo, Universidad de Sevilla, Universidad de Zaragoza, Universidad Europea de Madrid, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universitat Politècnica de Cartagena, Universitat Politècnica de València, Universidad Pontificia de Salamanca, Universidad Rey Juan Carlos, Universidade da Coruña, Universidade de Vigo, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de les Illes Balears, Universitat de València, Universidad Internacional de Catalunya, Universitat Oberta de Catalunya, Universitat Pompeu Fabra, Universitat Rovira i Virgili. Información y sitios electrónicos de cada defensor universitario en disponible en <http://universitarios.universia.es/asociaciones-representatividad/oficina-defensor/oficinas-defensor-universitario-universidades-espanolas.html> (última revisión 17 de agosto de 2016).

¹⁰⁵⁷ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (España), disposición adicional decimocuarta.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento”.

Como las universidades reglamentan las funciones de los defensores, es menester ver un ejemplo. En el caso de la Universidad Autónoma de Madrid, además de lo ya expuesto, es independiente, no recibe instrucciones de ninguna autoridad u órgano de gobierno.¹⁰⁵⁸ De hecho no podrá ser sometido a expediente disciplinario ni por razón de las opiniones expresadas o acciones acometidas en el ejercicio de sus funciones.¹⁰⁵⁹ Es elegido por el Claustro y nombrado por el Rector por un periodo de cuatro años, con posibilidad de reelección por una sola vez.¹⁰⁶⁰ Puede actuar de oficio o a petición de parte.¹⁰⁶¹ Tiene una serie de atribuciones típicas de los Ombudsman (recibe solicitudes, quejas, realiza sugerencias, mediaciones, informe anual, entre otras), además destaca que puede asistir con voz, pero sin voto a las sesiones del Claustro, del Consejo de Gobierno y a otros órganos colegiados de decisión.¹⁰⁶² Junto al Defensor Universitario, se establecen los Adjuntos, por el que se ha optado por elegir a dos,¹⁰⁶³ los que debieran ser de otras áreas que las del Defensor, pero la particularidad es que tienen las mismas prerrogativas que la del Defensor.¹⁰⁶⁴

¹⁰⁵⁸ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 1.2, disponible en <http://www.uam.es/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheaderna me1=Content-disposition&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DREGLAMENTO+DEL+DEFENSOR+DEL+UNIVERSITARIO-.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1242707647777&ssbinary=true> (última revisión 17 de agosto de 2016).

¹⁰⁵⁹ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 1.3.

¹⁰⁶⁰ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 2.1.

¹⁰⁶¹ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 5.

¹⁰⁶² Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 10.

¹⁰⁶³ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 13.2.

¹⁰⁶⁴ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 14.

En cuanto a su tratamiento y régimen económico, tiene el mismo que los Vicerrectores.¹⁰⁶⁵

En todo caso, para que funcione correctamente este tipo de instituciones, debe conjugarse una serie de factores, tales como que los Defensores tengan el tiempo suficiente, colaborándoles en sus tareas de docencia e investigación. Asimismo, que ostenten o sean asesorados jurídicamente, pues en ocasiones los problemas que se plantean tienen dicho carácter. También que los órganos de la Universidad colaboren en la proporción de información, tal como lo haría un la Administración con los Ombudsman. Y, que se aseguren recursos suficientes para realizar las diversas actividades que le encarga la ley y los reglamentos respectivos.¹⁰⁶⁶

3.3.3.12.- De los servicios básicos.

Con el avanzar de la sociedad, los servicios básicos se vuelven cada vez más indispensables. Inclusive hay autores, como el doctor en políticas públicas e integrante del Ombudsman de la Energía en México, don Paul Sánchez Campos, que consideran particularmente a la energía como incluida a los Derechos Humanos, puesto que sin ella, se afecta una serie de derechos, como la vivienda digna, la salud, la educación e incluso la alimentación.¹⁰⁶⁷ Por ello, hay países que han estimado no sólo en la implementación y progresión de las energías, (y también otros servicios básicos), con la supervisión de dicha

¹⁰⁶⁵ Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), artículo 17.

¹⁰⁶⁶ Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid, “Informe, de mayo 2015 a abril 2016”, disponible en <http://www.uam.es/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheaderna me1=Content-disposition&blobheadername2=pragma&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DI nfor me+al+Claustro+2016.pdf&blobheadervalue2=public&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blob where=1242780748785&ssbinary=true> (última revisión 17 de agosto de 2016).

¹⁰⁶⁷ Diario El Universal, “Acceso a la energía y derechos humanos tras la reforma”, artículo, México, 12 de octubre de 2015, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/2015/10/12/acceso-la-energia-y-derechos-humanos-tras-la-reforma> (última revisión 17 de agosto de 2016).

industria, instaurando al Ombudsman para otorgar un mejor servicio al respecto. No es menor señalar, como recuerda Sánchez que en estos mercados usualmente hay monopolios naturales o de pocos productores donde los mayores afectados son los grupos vulnerables,¹⁰⁶⁸ por lo que la necesidad de crear una institución que los proteja se hace imprescindible.

En efecto, uno de los casos de Ombudsman sectoriales de servicios básicos lo encontramos en Australia. En efecto, en el Estado de Australia del Sur se creó en el año 2000 la *Electricity Industry Ombudsman (SA) Limited*, institución privada respecto de materias de electricidad. Luego, en el año 2003 se incorporó competencias en materia de gas, cambiando su nombre a *Energy Industry Ombudsman (SA) Limited*. Y, posteriormente a finales del año 2011, se le incorpora los servicios de agua, llamándose ahora *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*, quedando entonces sumergida en el contexto de la energía (electricidad y gas) y del agua. Dicha figura se encarga de investigar y resolver conflictos entre los distribuidores de dichos servicios básicos con sus clientes. En efecto, de su nombre, se evidencia que es una entidad privada, es decir, no tiene carácter gubernamental o público. Por ello, se rige por la respectiva acta de constitución¹⁰⁶⁹ y sus estatutos¹⁰⁷⁰ de índole privada.¹⁰⁷¹

Lo mismo ocurre en el Estado de Western Australia. En el año 2004 se crea el *Gas Industry Ombudsman*, y en 2005 el *Electricity Ombudsman*, fusionándose en ese mismo año ambas instituciones. Posteriormente en el año en enero de 2014 la figura jurídica asume competencias sobre agua, por lo que se convierte en la actual *Energy and Water Ombudsman*.¹⁰⁷²

¹⁰⁶⁸ *Ibíd.*

¹⁰⁶⁹ *The Corporation Act. Constitution of energy and wáter ombudsman (SA) limited* (ACN 089 791 604), enmendada al 25 de junio de 2014 (Australia).

¹⁰⁷⁰ *Charter of energy and wáter ombudsman (SA) limited* (ACN 089 791 604), enmendada al 19 de junio de 2013 (Australia).

¹⁰⁷¹ Sitio electrónico del *Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*, disponible en <http://www.ewosa.com.au/index.php/about/about-us> (última revisión 17 de agosto de 2016).

¹⁰⁷² Sitio electrónico del *Energy and Water Ombudsman Western Australia*, disponible en http://www.ombudsman.wa.gov.au/ewowa/about_us/history.htm (última revisión 17 de agosto de 2016).

Las materias que investiga son, y, evidentemente siempre que estén relacionadas con el suministro de energía (electricidad o gas) y agua, entre otras, las siguientes:¹⁰⁷³

Suministro de electricidad, gas o agua;

- Facturación;
- Administración de créditos y pagos;
- Deudas supuestas o en disputa y la recuperación de las mismas;
- Desconexión y restricción del suministro y adelantos reembolsables;
- Pagos ordinarios de los servicios;
- Comercialización de los servicios;
- El uso del poder con relación a terrenos, terrenos adyacentes o propiedades;
- Daños o pérdidas derivadas del suministro de los servicios;
- Quejas de una persona que no es cliente, pero se ve afectada por el servicio de agua.

En todo caso, este Ombudsman sectorial puede rechazar una queja si no hay interés suficiente de parte reclamante sobre el asunto, si es necesario investigar, o si existe otro organismo que pueda encargarse de la queja.¹⁰⁷⁴ Es decir, se aplica el principio de subsidiariedad.

Sin embargo, no el Ombudsman investiga sobre:¹⁰⁷⁵

- El establecimiento de tarifas, precios o la estructuración de precios;
- Actividades comerciales fuera del alcance de las licencias que permiten a los proveedores el suministro de servicios de electricidad, gas o agua;
- Políticas gubernamentales;

¹⁰⁷³ Sitio electrónico del *Energy and Water Ombudsman Western Australia, Community languages*, disponible en <http://www.ombudsman.wa.gov.au/ewowa/documents/Translations/Spanish-Energy-Water-Ombudsman-WA-Information-Sheet.pdf> (última revisión 17 de agosto de 2016).

¹⁰⁷⁴ *Ibíd.*

¹⁰⁷⁵ *Ibíd.*

- Quejas bajo indagación o indagadas anteriormente por una Corte o un Tribunal; o que, según considere el Defensor del Pueblo, deban ser atendidas por una Corte o un Tribunal;
- Cualquier asunto que deba ser atendido por otro organismo autorizado, según requerimientos específicos de la Legislación, Códigos, Licencias y Órdenes; y
- Asuntos relacionados con el gas en envases.

Por otro lado, además de que en Australia exista el Ombudsman para la energía y el agua, también existe para las telecomunicaciones (telefonía e internet). Así, en el año 1993 se crea la *Telecommunications Industry Ombudsman Limited*, que es independiente de la industria, el gobierno y las organizaciones de consumidores. Es una institución de índole privada, se rige por su acta de constitución¹⁰⁷⁶ y sus reglamentos. Es administrada por un Consejo que elige a un Ombudsman unipersonal y un Adjunto. Resuelve reclamos sobre quejas de servicios de telefonía e internet, estando las empresas asociadas a cumplir sus resoluciones hasta 50.000 dólares y a sugerir recomendaciones de hasta 100.000 dólares.¹⁰⁷⁷

Al *Telecommunications Industry Ombudsman Limited* llegan quejas respecto a contratos, servicio al cliente, internet defectuoso, conexión terrestre, teléfonos fijos defectuosos, exceso de uso de datos (cobros excesivos), entre otros. Es interesante un caso de publicado en el año 2011, que sirve para entender la labor de la institución. En efecto, la propietaria de una pequeña farmacia había recibido una factura por internet banda ancha de más de ocho mil dólares, con motivo a estar por el límite de uso de internet. El Ombudsman investigó y notó que, independiente de que si se había ocupado o no el servicio de internet por todo lo que indicaba la factura, el proveedor de servicios no había advertido a la clienta cuando su uso de internet estaba cerca de sobrepasar el

¹⁰⁷⁶ *Constitution of Telecommunications Industry Ombudsman Limited* (ACN 057 634 787) (Australia).

¹⁰⁷⁷ Sitio electrónico del *Telecommunications Industry Ombudsman Limited* de Australia, disponible en <https://www.tio.com.au/about-us> (última revisión 17 de agosto de 2016).

límite mensual, de manera que se consideró que el proveedor contribuyó a generar la alta factura. En consecuencia, una vez contactado con proveedor, éste redujo la cantidad de la factura a la que hubiera correspondido si es que hubiera avisado a la clienta en el momento debido.¹⁰⁷⁸

3.4.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 3.

Es menester recordar el objetivo número 3 de la presente tesis doctoral, *“Analizar al Ombudsman desde una perspectiva competencial”*. En efecto, es posible concluir que:

En primer lugar, se analizó al Ombudsman desde la mirada de sus competencias territorial, mayor o menor cercanía con la realidad local y eventuales problemas de coordinación son puntos a considerar en este espectro. En efecto, hay algunos de competencia nacional, Suecia, Finlandia, España, Francia, Portugal, Bolivia, Colombia, entre otros. También hay regionales, los que tienen competencia en una zona determinada del país, como, destacando, por ejemplo los defensores que tienen algunas Comunidades Autónomas en España o por regiones en Argentina. La existencia de uno o de otro no se contraponen, sin embargo, en ocasiones puede generar problemas de coordinación ante casos que sean de competencia de ambos. El caso más relevante en este punto lo da Italia con sus Defensores Cívicos Regionales, que conforman una verdadera red a nivel nacional. Más local son los Ombudsman competencia municipal, como lo son los casos del Defensor del Pueblo de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, el Auditor General de la Municipalidad de Villa María, ambos de Argentina, o de ciudades como Laval, Longueuil, Montreal, Toronto.

¹⁰⁷⁸ Sitio electrónico del *Telecommunications Industry Ombudsman Limited* de Australia, *Excess data usage*, disponible en <https://www.tio.com.au/publications/case-studies/case-study-5> (última revisión 17 de agosto de 2016).

En segundo lugar, es menester el estudio del ámbito de control del Ombudsman. En efecto, la figura escandinava y original controla a la Administración del Estado, siendo entonces su esencia de existir. Sin embargo, con el pasar del tiempo ha institución ha tomado otros ámbitos de control, como lo es al Poder Judicial, pero sólo en cuanto a su ámbito también de administración, mas no en la jurisdicción misma, porque si no sería inmiscuirse en ámbitos que no son de su competencia. Por ejemplo, en el caso de España destaca la supervisión en problemas del derecho a la asistencia jurídica gratuita y el turno de oficio, los retrasos o dilaciones en los procesos civiles, penales, contencioso-administrativos y laborales, y cuando existe falta de medios personales o materiales para la defensa.

En cuanto al control sobre el poder legislativo, en realidad no lo hay, sino que hay una relación de representante, si así es elegido, con el parlamento. Sin embargo, en ocasiones el Ombudsman debe ser escuchado por el parlamento. Un ejemplo de ello es el caso argentino en que la Corte Suprema de Justicia en 2016 anuló un aumento de tarifas de servicios básicos por no considerar la participación en el proceso del Defensor del Pueblo.

Y, con el fenómeno de la globalización, como los Estados orgánicamente se van volviendo más pequeños, los Ombudsman han ido controlando a servicios públicos aunque sean controlados por privados. Ejemplos hay de Ombudsman públicos y privados que controlan a privados, como los ya citados casos del Defensor de los Consumidores en Suecia y los Ombudsman de los servicios básicos en Australia, respectivamente. Siendo el Ombudsman una institución sin *potestas*, es adaptable a los tiempos y ante la necesidad de control, supervisión y denuncia de irregularidades de estos nuevos escenarios que puedan afectar a la ciudadanía.

En tercer lugar, se revisaron las materias de competencia del Ombudsman. Hay al menos tres formas de desarrollar este punto como sigue a continuación:

Uno, existen Ombudsman de competencia general, pero que se enfocan en grupos de especial protección, ya sea por su vulnerabilidad, biológica, social, entre otras. Es fundamental que el Ombudsman se preocupe por ejemplo, de los derechos de los niños aunque estos no hayan hecho denuncia, de ahí el enfoque a los vulnerables, quienes son una población que no puede atender necesidades por sus propios medios. Sin embargo, de acuerdo a la realidad de cada país, habrá un enfoque en determinados tipos de vulnerables, como por ejemplo, en España, uno de los últimos grupos reconocidos como vulnerables son los celíacos, en muchas de las defensorías latinoamericanas, son vulnerables las etnias indígenas o pueblos originarios.

Dos, aquellos Ombudsman de competencia general y enfoques en materias de relevancia. Hay áreas que importantes para la ciudadanía donde es menester que haya un control y/o supervisión, como lo es en educación, sanidad, migraciones, entre otros. La supervisión no es en favor de un grupo en sí, sino que sobre la materia misma y todo lo que pueda involucrar. Algunos casos, son el Defensor del Pueblo español que tiene como área de especial preocupación la seguridad social, o la Defensoría del Pueblo de Perú, que vela por materias de salud, educación, medio ambiente, entre otros.

Tres, hay Ombudsman que se dedican al control de un solo sector, de ahí que se les denomine Ombudsman sectoriales, estas instituciones son cada vez más recurrentes, llegando a materias tan específicas como el Defensor de las funerarias en Gran Bretaña y en Países Bajos. Por ello, puede haber defensorías en cualquier materia que sea de interés resguardar, lo que caracteriza a estas instituciones es la especialidad, ya sea atendiendo una o pocas materias, pero determinadas. Algunos ejemplos son: El Defensor de los consumidores en Suecia, el Defensor de la prensa en algunos medios estadounidense, colombianos e incluso japoneses, el Ombudsman militar, Ombudsman de los bancos e instituciones financieras, como en Suiza, sólo por nombrar algunos.

CAPITULO CUARTO:

Ombudsman en el Derecho Comparado;

Estudio desde una perspectiva funcional para la creación, modificación o desarrollo de la institución.

***.- Nota introductoria al presente capítulo.**

Previo a desarrollar el presente capítulo, es menester indicar un alcance. La investigación en esta parte se enfocará en el modelo clásico de Ombudsman, no así en los sectoriales ni en las comisiones de peticiones parlamentarias. La tesis, siendo deductiva, permite ir precisando el objeto de estudio, de manera que no sólo sea simplemente erudición.

Además, entre otras razones, es porque de cierta forma el Ombudsman nórdico ya hace mediación, pero a través de sus resoluciones, pero sin imposición sino que con búsqueda de consensos, ya que se sabe, la figura jurídica en estudio no posee *autoritas*. En efecto, en esta actividad, gran parte de la doctrina considera que los Ombudsman debieran mediar para solucionar conflictos, pero que no es su misión principal. El objetivo es evitar conflictos jurídicos que luego se instrumentalicen en recursos administrativos interminables o en decisiones jurisdiccionales que siempre son costosas. Asimismo, coinciden que por el propio actuar de los defensores, a través de sus resoluciones, se está mediando con la Administración.¹⁰⁷⁹

No obstante a lo anterior, en el binomio Ombudsman-Mediación no hay precisamente una imposición, sino que una búsqueda de consenso. Una mediación jurídica impositiva necesita de mecanismos coercitivos para la aplicación de lo acordado. Pero, la labor en este sentido del Defensor está desprovista de aquellas herramientas, por lo que lo deja en situación de convencer en vez de imponer.¹⁰⁸⁰ Entonces, la mediación en este binomio más que una mera técnica de resolución de conflictos, es un nuevo modo de regulación social basada en la racionalidad comunicativa y no instrumental, en que el Ombudsman pueda crear las condiciones procesales para permitir una buena comunicación orientada hacia la comprensión.¹⁰⁸¹

¹⁰⁷⁹ Carballo Martínez G., "La Mediación Administrativa y el Defensor del Pueblo", editorial Aranzadi, Navarra, 2008, pp. 205 – 208.

¹⁰⁸⁰ Carballo Martínez G., *op. cit.*, pp. 213 – 214.

¹⁰⁸¹ Carballo Martínez G., *op. cit.*, pp. 221 – 222.

También, se descarta ahondar en las funciones del *Mediateur* porque los mismos franceses, creadores de dicha variante, lo han transformado en el Defensor de Derechos, que sigue precisamente el modelo nórdico. Entre las razones, como ha se ha dicho en otra parte de la tesis, ha sido por el éxito del Defensor del Pueblo español, que igualmente sigue el modelo original.

Asimismo, se descartan las funciones de los Ombudsman sectoriales, porque sencillamente son las mismas que el modelo nórdico, sólo que su estructura orgánica cambia, lo que ha se ha analizado en capítulos anteriores.

Finalmente, mismo destino tiene el estudio de las funciones del modelo de Ombudsman como comisión de peticiones parlamentarias. Son en general las mismas funciones, pero como se ha explicado en otros pasajes de la tesis, dicha figura no es tan accesible a la ciudadanía en comparación al Ombudsman nórdico, lo que hace innecesario seguir desarrollándolo en este presente trabajo académico.

Sección I

Principales funciones del Ombudsman

4.1.1.- Tramitación de quejas ciudadanas.

Ha dicho uno de los Ombudsman de Suecia, Bexelius, que la figura jurídica de las quejas, es uno de los medios más importantes para entrar en acción que tiene la institución.¹⁰⁸² Y, para que tenga éxito, su procedimiento de tramitación debe ser sumario e informal, como también las otras actuaciones que se haga frente o que realice ante él.¹⁰⁸³ Tal es la importancia que tiene el sistema de las quejas ante los Ombudsman pues es uno de los mecanismos en los que el ciudadano interactúa directamente con la institución. Es entonces sin duda la labor más importante que les da forma a los altos comisionados. En ese sentido, las quejas son una verdadera oportunidad de mejora, y la función más emblemáticas que tienen las defensorías.¹⁰⁸⁴ Además, para algunos se ejerce una participación política con la queja.¹⁰⁸⁵ Asimismo, concentran el mayor trabajo y distribución de recursos humanos y materiales,¹⁰⁸⁶ pues cada queja es un caso, una persona, un ciudadano que eventualmente ha visto vulnerados sus derechos y libertades.

Es así que la sola posibilidad de plantear una queja, de que pueda ser publicada, y que ésta sea resuelta por una magistratura de opinión de cualificada autoridad personal, quien con su pronunciamiento denuncie irregularidades de la Administración es la razón suficiente de la existencia del Ombudsman. Si además se añade la consecución de resultados concretos en los cada caso particular, y sus repercusiones sobre la normativa a través de los informes, los

¹⁰⁸² Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 363.

¹⁰⁸³ Bruñén Barrerá F., “Artículo 17”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 385.

¹⁰⁸⁴ Iráizos M., *op. cit.*, p. 183.

¹⁰⁸⁵ Rovira Viñas A., “Veinte años del Defensor del Pueblo”, *op. cit.*, p. 357.

¹⁰⁸⁶ Iráizos M., *op. cit.*, p. 183.

cuales su nutren en gran medida de las quejas ciudadanas,¹⁰⁸⁷ denotan que la tramitación de las quejas sea pilar fundamental de la institución en estudio.

Es relevante saber el impacto mismo de las quejas. Uno de los primeros Ombudsman que se ha referido al asunto fue el de Israel, que dividía el efecto en directo e indirecto. De impacto directo son las que responden al ciudadano quejoso sobre su asunto, consiguiendo lo que solicita o respóndale la razón que su queja es injustificada. Así el que obtiene lo que quiere, se sentirá más satisfecho que con el que sólo se le explicó, pero en ambos casos hay un impacto directo positivo. Serán de impacto indirecto, las que afectan al resto de la población.¹⁰⁸⁸ Al fin y al cabo, la resolución de las quejas tiene generalmente ambos efectos, los que harán mejorar la Administración Pública y por tanto reportarán un beneficio para la ciudadanía. Es así que se ha dicho por uno de los Ombudsman de Suecia, Bexelius, que *“la sola existencia de un ombudsman independiente de la burocracia, ante quien todo el mundo puede presentar sus quejas, hará que las autoridades presten más atención a su trabajo”*.¹⁰⁸⁹

Asimismo, el Comisionado de quejas de Israel considera que el impacto respecto de las quejas que resuelve el Ombudsman depende de cuantas quejas sean justificadas o injustificadas, y en qué casos es posible el remedio en relación con las primeras. En ese sentido, habla de las quejas serias, que son en las que haya peligro o ya se haya vulnerado algún derecho o libertades individuales.¹⁰⁹⁰

Como las quejas son un punto central en el trabajo del Ombudsman, se ha señalado que la homogenización de su tramitación en un solo cuerpo normativo es una buena práctica. Asimismo, la elaboración de lineamientos de actuación en función del grupo vulnerado o del derecho en cuestión contribuye

¹⁰⁸⁷ Gómez Puentes M., *op. cit.*, p. 249.

¹⁰⁸⁸ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, pp. 54 - 55.

¹⁰⁸⁹ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 66.

¹⁰⁹⁰ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 65.

a la mejor gestión de las quejas.¹⁰⁹¹ En ese sentido de búsqueda de puntos en común, aunque todas las quejas digan relación a un mal funcionamiento del servicio público o funcionario en específico, ambas se ponen en conocimiento del superior jerárquico correspondiente.¹⁰⁹²

4.1.1.1.- Legitimación.

Uno de los puntos relevantes a considerar es quien tiene legitimación para poder presentar una queja. Uno de los factores a considerar es quien tenga interés particular en el caso concreto. En Suecia, no hay que expresar ni probar un interés particular al quejarse, basta con expresar un descontento.¹⁰⁹³ En el caso de Finlandia, una queja dentro de las competencias de Ombudsman, puede ser presentada por cualquier persona que piense que ha sido objeto de una actuación ilegal o descuidada de la actividad de la Administración.¹⁰⁹⁴

En el caso español, la legislación al respecto es, por un lado amplia en el acceso y, por otro, se trata de garantizar la inexistencia de impedimentos u obstáculos que incidan en el mismo.¹⁰⁹⁵ En efecto, puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. Además, no podrán constituir impedimento para ello la nacionalidad, residencia, sexo, minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o poder público.¹⁰⁹⁶ Tampoco puede haber impedimentos para dirigirse al Defensor aun estando en centros penitenciarios. En ese sentido, se materializa estableciendo

¹⁰⁹¹ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., *op. cit.*, p. 135.

¹⁰⁹² Fernández Segado F., "El estatuto jurídico-constitucional del Defensor del Pueblo en España", en *Anuario de Derechos Humanos*, Universidad de Talca, Chile, número 2, 2001, pp. 291 – 294.

¹⁰⁹³ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, pp. 363 – 364.

¹⁰⁹⁴ Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia).

¹⁰⁹⁵ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 277.

¹⁰⁹⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 10.

dos garantías en favor de los detenidos,¹⁰⁹⁷ la prohibición de censura en la correspondencia¹⁰⁹⁸ y la prohibición de escuchas.¹⁰⁹⁹ Se sigue facilitando el acceso al considerar que todas las actuaciones ante el Defensor son gratuitas para el interesado y no es obligatoria de asistencia letrada.¹¹⁰⁰

También tienen acceso al alto comisionado dos órganos de elección popular. En efecto, los Diputados y Senadores individualmente, las Comisiones de investigación o relacionadas con la defensa general o parcial de los derechos y libertades públicas y, principalmente, la Comisión Mixta Congreso-Senado de relaciones con el Defensor del Pueblo podrán solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en las administraciones públicas, que afecten a un ciudadano o grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.¹¹⁰¹ Lo anterior ha sido objeto de crítica por la doctrina, por citar a alguno Fernández Segado y por Carro Fernández-Valmayor, pues existe el riesgo de instrumentalización de la institución por algún diputado o senador, sobre todo cuando se dirigen al Defensor individualmente.¹¹⁰²

No obstante a que sea muy abierta en su acceso la institución, hay algunos límites. Uno de ellos muy objetivo es que no pueden presentar quejas las autoridades administrativas en asuntos de su propia competencia.¹¹⁰³ Por otro, uno más o menos subjetivo, al ser tan amplio el acceso a la institución, se debe dilucidar quien tenga un interés legítimo¹¹⁰⁴ al presentar una queja, aunque con menos rigor procesal, por ser una magistratura de opinión,¹¹⁰⁵ lo que se irá resolviendo caso a caso.

¹⁰⁹⁷ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 277 – 281.

¹⁰⁹⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 16.1.

¹⁰⁹⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 16.2.

¹¹⁰⁰ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 15.2.

¹¹⁰¹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 10.

¹¹⁰² Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 281 – 282.

¹¹⁰³ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 10.

¹¹⁰⁴ El interés legítimos, por cierto, mucho más amplio que el de interés directo, indirecto o que el propio derecho subjetivo, dice relación con la idea de un interés protegido por el Derecho.

¹¹⁰⁵ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 278 - .

Finalmente, algunos datos relevantes a considerar es el número total de quejas a tramitar. Por ejemplo, en 2015 fueron presentadas por los ciudadanos como persona natural, la suma de 16.047, por comisionados parlamentarios autonómicos 1.740 y por diversas entidades y organismos sólo 35.¹¹⁰⁶

En la experiencia de Portugal, el Proveedor de Justicia puede recibir quejas de cualquier ciudadano, ya sea persona física o jurídica, por acciones u omisiones de la Administración.¹¹⁰⁷ En el año 2015, el número de personas físicas fue de 6.949, y de personas jurídicas de 380, dando un total de 7329 nuevas quejas. En éstas últimas se encuentran asociaciones, colegios profesionales, sindicatos, compañías, cuerpos públicos, entre otras.¹¹⁰⁸

En Argentina, puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona física o jurídica que se considere afectada por los actos, hechos u omisiones¹¹⁰⁹ sobre actos, hechos u omisiones de la administración pública nacional y sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.¹¹¹⁰ Además, no constituye un impedimento la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o de reclusión y, en general, cualquier relación de dependencia con el Estado.¹¹¹¹

¹¹⁰⁶ Defensor del Pueblo de España, “Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales”, Madrid, 2016, p. 20, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/02/Informe2015.pdf> (última revisión 29 de septiembre de 2016).

¹¹⁰⁷ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 3.

¹¹⁰⁸ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, 2016, Lisboa, p. 17, disponible en http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Report_2015.pdf (última revisión 10 de octubre de 2016).

¹¹⁰⁹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 18.

¹¹¹⁰ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 14.

¹¹¹¹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 18.

En idea similar también se expresa en Bolivia, en que se consagra que toda persona natural o jurídica que se sienta afectada por actos y procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u otros actos ilegales, podrá presentar quejas al Defensor del Pueblo, sin impedimento de ninguna naturaleza.¹¹¹²

En Costa Rica, no se hace ninguna distinción, pues toda persona física o jurídica interesada, sin excepción alguna, puede dirigirse a la Defensoría de los Habitantes.¹¹¹³

El caso del Defensor de Ecuador, considera además presentación de quejas colectivas y de quien será respecto de los incapaces absolutos. Así, se considera que cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes.¹¹¹⁴

En el caso del Defensor del Pueblo de Perú, puede recurrir en queja cualquier persona natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, la incapacidad legal del quejoso, su internamiento en un centro de readaptación social o de reclusión, escuela, hospital, clínica o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de hecho o derecho a tercera persona o a la administración pública.¹¹¹⁵ Sin embargo, ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas,¹¹¹⁶ obviamente en su competencia, porque aquella autoridad es ciudadano frente a otras entidades o inclusive la misma a la que hace de jefatura. En concreto, en 2015 se atendió a

¹¹¹² Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 19.

¹¹¹³ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 16.

¹¹¹⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 14.

¹¹¹⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo Nº 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley Nº 29.882 de 2012 (Perú), artículo 10.

¹¹¹⁶ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo Nº 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley Nº 29.882 de 2012 (Perú), artículo 12.

104.420 personas, (93,4%) y a 7.375 organizaciones (6,6%) lo que suma a las quejas, peticiones y consultas, en un total de 111.053 intervenciones.¹¹¹⁷

El caso uruguayo agrega también a personas jurídicas de derecho público quienes pueden formular denuncias de vulneraciones de derechos humanos ante el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo. Además de incluir a cualquier persona natural o jurídica, es sujeto legitimado las respectivas Cámaras legislativas, la Asamblea General y la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Educación y Cultura. Asimismo, que no constituye impedimento para formular denuncias la minoría de edad, la discapacidad intelectual, la nacionalidad o la vinculación jerárquica o funcional con el Estado en cualquiera de sus dependencias.¹¹¹⁸ En 2015, hubo 108 personas físicas que presentaron denuncias (71,1%), colectivas 17 (11,2%) y jurídicas 27 (17,8%).¹¹¹⁹

Como se puede inferir de lo señalado, en general, lo que se insta en los casos es a que cualquier persona pueda quejarse por el desempeño, descuidos u omisiones de la Administración. Esto es así, fomentar que se denuncie ante el Defensor, haciéndolo accesible,¹¹²⁰ porque la burocracia tiene a su favor que mucha gente prefiere aguantar comportamiento anómalos, mientras no sean excesivamente lesivos en sus derechos y libertades, para evitar los tramites, costos, formalidades y tiempo que ocupa realizar una denuncia, además de que

¹¹¹⁷ Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, enero – diciembre 2015, p. 32, disponible en <https://puma.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/anales/decimonoveno-informe-anual.pdf> (última revisión 5 de octubre de 2016).

¹¹¹⁸ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), -que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-, artículo 11.

¹¹¹⁹ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, p. 62, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/contenido/2016/05/IV-Informe-Anual-a-la-Asamblea-General-Digital.pdf> (última revisión 6 de octubre de 2016).

¹¹²⁰ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, p. 219.

en cierta manera el enfado del ciudadano se enfría a la hora de comenzar dicho trámite de denuncia.¹¹²¹

4.1.1.2.- Forma de presentación.

Atendiendo a la naturaleza en el actuar del Ombudsman, la forma de presentar una queja debe ser rápida e informal, para promover el sistema de denuncias hacia la Administración,¹¹²² y que el ciudadano no se quede aguantando la anomalía de una errada burocracia. Tanto es así, que las quejas presentadas incorrectamente, pueden servir de base para una investigación de oficio o derechamente pasar por alto las problemáticas de forma. Hasta para salvar una queja, el Ombudsman podría interrogar al quejoso, o mejor dicho, que explique mejor o la amplíe en ciertos temas para cumplimentar la queja, o inclusive podría informarse por otros medios para completar lo que haya presentado el quejoso.¹¹²³

No es un tema menor la presentación de la queja, puesto que es el primer apronte que tienen los altos comisionados con los problemas de la ciudadanía. Un buen entendimiento del caso desde su comienzo, evidentemente dará mejores resultados. En ese sentido, Astarloa Villena enfatiza en que pueda incluso poder presentar la queja oralmente ante las defensorías, puesto que aunque el quejoso sepa leer y escribir, o incluso teniendo estudios medios o avanzados, puede que no maneje ciertos tecnicismos, que son más comunes de lo que se piensa en materias jurídicas.¹¹²⁴

En efecto, en el caso de España, toda queja presentada al Defensor del Pueblo se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo

¹¹²¹ Astarloa Villena F., *op. cit.*, p. 80.

¹¹²² Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, p. 219.

¹¹²³ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 395.

¹¹²⁴ Astarloa Villena F., *op. cit.*, pp. 80 – 81.

de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.¹¹²⁵ Asimismo, no necesita el patrocinio de letrado ni procurador, siendo además gratuito para el interesado.¹¹²⁶ Sin embargo, se están haciendo esfuerzos para facilitar la presentación de las quejas por vías menos formales para mejorar el acceso a la institución. En ese sentido, en los años 2014 y 2015 respectivamente, ha habido recepción de quejas, vía correo postal 9.026 (38,93%) y 5.595 (31,39%); fax 498 (2,15%) y 265 (1,49%); correo electrónico 3.497 (15,08%) y 4.582 (25,71%); presencial 2.472 (10,66%) y 1.089 (6,11); y, por formulario web 7.693 (33,18%) y 6.291 (35,30%).¹¹²⁷

En cuanto al total de número de quejas recibidas, en los años 2014 y 2015, individualmente fueron 16.797 y 13.599, y agrupadas 6389 y 4.223 respectivamente. En 2015, el total de ciudadanos solicitantes fue de 50.154. Asimismo, atendidos personalmente por la institución en el mismo año fue de 17.152, de los cuales 3.306 fueron presenciales y 13.846 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono.¹¹²⁸

En cuanto a las materias de las quejas, el mayor número de éstas, que superan las mil anualmente, ya sean de individuales o agrupadas, son las se refieren en el año 2015, a la administración de justicia (1.834), a la actividad económica (1.671 más 2 agrupadas), a la seguridad pública (1.249 más 515 agrupadas), al empleo y seguridad social (1.227), función y empleo público (912 más 189 agrupadas), educación (669 más 488 agrupadas), sanidad (560 más 862 agrupadas), impuestos (1.108).¹¹²⁹

En Portugal, las quejas pueden ser presentadas en forma oral o por escrito, mediante carta simple, fax, correo electrónico u otro medio de

¹¹²⁵ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 15.1.

¹¹²⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 15.2.

¹¹²⁷ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, p. 13.

¹¹²⁸ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, pp. 13 – 14.

¹¹²⁹ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, pp. 24.

comunicación, y debe contener la identidad y domicilio del interesado, en lo posible, su firma y medios adicionales de contacto. Cuando se haya hecho oralmente, se debe dejar acta de aquello. La queja puede ser presentada directamente al Proveedor de Justicia o a otra entidad del Ministerio Público que le deberá remitir la información inmediatamente. Se debe garantizar confidencialidad del denunciante, ya sea porque así lo ha solicitado o cuando por razones de seguridad sea preciso hacerlo.¹¹³⁰

En 2015, se abrieron 7.329 nuevos casos por queja, de los cuales, son seis de ellos corresponden a asuntos reabiertos.¹¹³¹ De éstos, hubo 2.171 de quejas presentadas por escrito, 350 oralmente o denunciando en persona, 4.808 de manera electrónica, siendo entonces ésta última forma la manera más usual de presentar una queja.¹¹³² De éstas, fueron mayormente en materias de seguridad social (19,5%), tributario (15,7%), empleo público (11,6%), administración de justicia (7,6%), entre otros.¹¹³³

En el caso del Defensor del Pueblo de Argentina, las quejas se deben presentar por escrito y firmadas por el interesado, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Además, debe ser realizada en el plazo máximo de un año contado a partir del momento en que ocurriere el acto, hecho u omisión motivo de la queja. En todo caso, no requiere patrocinio de abogado y todas las actuaciones del ciudadano ante el Defensor son gratuitas para él.¹¹³⁴ Tanto es así, que a pesar de poder comunicarse por teléfono o vía informática, el sitio electrónico del Defensor de la Nación recuerda a los usuarios que *“Al igual que las quejas efectuadas por teléfono o fax, luego de ser evaluada su consulta, se*

¹¹³⁰ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 25.

¹¹³¹ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 14.

¹¹³² Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 18.

¹¹³³ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 22.

¹¹³⁴ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 19.

*le solicitará la remisión de la misma por escrito y debidamente firmada, a fin de cumplir los recaudos exigidos por el art. 19 de la Ley 24.284”.*¹¹³⁵

En 2015 en Argentina, fueron presentadas 11.827 quejas, siendo atendidas, ya sea personalmente, por teléfono o a través de correo electrónico 186.597 personas. De las quejas recibidas, por áreas de actuación se dividieron porcentualmente en: usuarios, obras y servicios públicos, economía, finanzas y tributos (55,19%); seguridad social y trabajo (18,9%); salud, acción social, educación y cultura (11,94%); protección general de derechos humanos (9,69%); protección especial de derechos humanos (3,18%); medio ambiente y desarrollo sustentable (1,05%); y asesoría legal y técnica (0,05%). En cuanto a las provincias donde hubo más actuaciones fue la de Buenos Aires (26,81%), en la de Córdoba (21,40%), en la de Capital Federal (17,01%), en la de Santa Fé (7,64%), entre otras.¹¹³⁶

Las quejas presentadas al Defensor del Pueblo de Bolivia podrán ser presentadas en forma escrita o verbal, sin necesidad de patrocinio de abogado. En caso de presentación verbal de la queja, deberá dejarse acta circunstanciada al efecto. Cuando la queja no se formule en idioma castellano, el Defensor del Pueblo proveerá traductor. A petición de parte y cuando corresponda, el Defensor del Pueblo dispondrá la reserva de la identidad de quien planteó la queja.¹¹³⁷ En todo caso, el plazo para formular la queja es de un año a partir del momento en que el denunciante tuviera conocimiento de los hechos u omisiones que motivan la queja, y éstas no interrumpen plazos administrativos o acciones judiciales. Ahora bien, para casos extraordinarios y calificados, existe la alternativa de admitir a tramitación casos con plazos mayores al señalado.¹¹³⁸

¹¹³⁵ Sitio electrónico del Defensor del Pueblo de Argentina, “Contacto”, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/contacto.php> (última revisión 26 de septiembre de 2016).

¹¹³⁶ Defensor del Pueblo de Argentina, “Informe anual 2015”, p. 247, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/documentos/anuales/ianual2015.pdf> (última revisión 30 de septiembre de 2016).

¹¹³⁷ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 20.

¹¹³⁸ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 21.

Además, se puede realizar la denuncia vía formulario electrónico,¹¹³⁹ pero en estricto rigor es sólo para comunicar, pues luego la oficina respectiva de la Defensoría del Pueblo más cercana se comunica con el interesado.¹¹⁴⁰

En el caso de Ecuador, las quejas que se presenten al Defensor podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, las que deben contener la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos. Las quejas verbales serán reducidas a escrito y firmadas por quien las formule, de no saber firmar, bastará la impresión de la huella digital, el registro de la cédula de identidad o pasaporte. A falta de la cédula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor.¹¹⁴¹ Unido a aquello, en el sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo se puede encontrar un formulario para presentar una petición ante vulneraciones de derechos,¹¹⁴² de manera de hacer más ágil el trámite para el ciudadano.

En 2015 en Ecuador, ingresaron 17.052 casos, de los que corresponden en su mayoría a derechos de libertad con 7.207 (42,26%), derechos de personas y grupos de atención prioritaria sumando 5.720 (33,54%), derechos de protección 1.371 (8,04%), derechos del buen vivir¹¹⁴³ 1.086 (6,37%), derechos de consumidores 551 (3,23%), debido proceso 381 (2,23%), derechos de usuarios 193 (1,13%),¹¹⁴⁴ entre otros.

¹¹³⁹ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Formulario de denuncia”, disponible en http://sisdp.defensoria.gob.bo/SSP_Violencia/ (última revisión 30 de septiembre de 2016).

¹¹⁴⁰ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Presente su denuncia en línea”, disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/denuncias.asp> (última revisión 30 de septiembre de 2016).

¹¹⁴¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 15.

¹¹⁴² Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, “Formulario para presentar una petición”, disponible en <http://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpeformularios/FORMULARIODEPETICION.pdf> (última revisión 10 de octubre de 2016).

¹¹⁴³ Así les denomina la Constitución de la República del Ecuador a una serie de derechos, en el Título II, Capítulo II, artículos 12 al 34, entre los que se encuentran el derecho al agua y alimentación, ambiente sano, comunicación e información, cultura y ciencia, educación, hábitat y vivienda, salud, trabajo y seguridad social.

¹¹⁴⁴ Defensoría del Pueblo de Ecuador, “Informe de Rendición de Cuentas 2015”, 2016, Quito, p. 33, disponible en <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1214/1/RC-DPE-001-2015.pdf> (última revisión 10 de octubre de 2016).

Por su parte, las quejas en Colombia, pueden presentarse directamente. En efecto, la atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo en Colombia.¹¹⁴⁵ Además, se tiene previsto servicio de atención telefónica,¹¹⁴⁶ como también atención virtual, el que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.¹¹⁴⁷

En 2015, a la Defensoría de Colombia se presentaron 31.176 quejas, información que se obtiene del Sistema de Información Visión Web ATQ que permite el registro de atención por las Defensorías del Pueblo Regionales, el Centro de Atención Ciudadana, la Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, la Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, la Oficina de Asuntos Internacionales y la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.¹¹⁴⁸

En Perú, las quejas no tienen ningún costo económico para el interesado, y éstas deben presentarse debidamente firmadas por el peticionario o su representante, con indicación de su nombre y domicilio, en escrito fundamentado que contenga la descripción de los hechos que la motivan y el objeto de la misma. El escrito se presentará en papel común. Excepcionalmente, el Defensor del Pueblo podrá dar trámite a las quejas formuladas verbalmente cuando las circunstancias del caso lo ameriten, donde se levantará un acta debiendo constar las circunstancias y datos como si la hubiera presentado el interesado por escrito. Por otro lado, la queja también puede ser presentada por cualquier otro

¹¹⁴⁵ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Protocolo general de atención al usuario”, Oficina de planeación, p. 10, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/799/Protocolo%20General%20de%20Atención%20al%20Usuario.doc> (última revisión 11 de octubre de 2016).

¹¹⁴⁶ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Protocolo general de atención al usuario”, *op. cit.*, p. 19.

¹¹⁴⁷ Defensoría del Pueblo de Colombia, “Protocolo general de atención al usuario”, *op. cit.*, p. 20.

¹¹⁴⁸ Defensoría del Pueblo de Colombia, “XXIII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia”, Segunda Parte, p. 25, disponible en http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXIII_informe_al_Congreso_Republica_2016_segudap_arte.pdf (última revisión 13 de octubre de 2016).

medio, previa la debida identificación del quejoso o su representante.¹¹⁴⁹ En este último sentido, destaca poder presentar una queja en línea por el sitio electrónico del Defensor.¹¹⁵⁰ Además, en los lugares donde no exista oficina del Defensor del Pueblo pueden ser presentadas ante cualquier Fiscal del Ministerio Público, quien las transmitirá inmediatamente a la Defensoría del Pueblo, bajo responsabilidad.¹¹⁵¹

En el año 2015, en el Perú fueron presentas al Defensor del Pueblo 29.736 quejas.¹¹⁵² De ellas, se dividieron según la institución a las que fueron recibidas en, Municipalidades provinciales (8.006), Direcciones regionales de educación (4.729), Direcciones regionales de salud (2.437), Seguro social de salud (1.366), Poder judicial (1.343), Policía nacional (1.261), Oficina de normalización previsional (1.145), Gobiernos regionales (1.030), Ministerio de educación (810), Ministerio Público (756), y otros (7.347).¹¹⁵³ Algo interesante al respecto, es que a través de las visitas itinerantes que hace la Defensoría, se pudo atender 13.464 casos, entre los cuales se encuentran, entre otros, quejas contra la Administración.¹¹⁵⁴ Asimismo, se atendió vía *Facebook* por los mensajes internos comúnmente conocido como *inbox 654* atenciones.¹¹⁵⁵

En cuanto a los derechos más reclamados los más frecuentados fueron: el derecho al debido procedimiento en la administración pública (9.411, 31,1%), el derecho de petición (2.858, 9,5%), derechos laborales (2.843, 9,4%), el derecho de acceso a la justicia (2.743 9,1%), el derecho a la salud (2.684, 8,9%),

¹¹⁴⁹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 19.

¹¹⁵⁰ Sitio electrónico de la Defensoría del Pueblo de Perú, "Presente su queja en Línea", disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/form-queja.php> (última revisión 27 de septiembre de 2016).

¹¹⁵¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 19.

¹¹⁵² Defensoría del Pueblo del Perú, "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo", *op. cit.*, p. 32.

¹¹⁵³ Defensoría del Pueblo del Perú, "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo", *op. cit.*, p. 35.

¹¹⁵⁴ Defensoría del Pueblo del Perú, "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo", *op. cit.*, pp. 37 – 38.

¹¹⁵⁵ Defensoría del Pueblo del Perú, "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo", *op. cit.*, p. 39.

el derecho a la educación (2.414, 8%), derechos de los usuarios de los servicios públicos (1,922, 6,4%), derecho a la seguridad social (1.345, 4,4%), el derecho de acceso a la información (977 3,2%), derechos ambientales (492, 1,6%).¹¹⁵⁶

En el caso de Uruguay, las denuncias dirigidas al Consejo Directivo de la de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, podrán ser presentadas por escrito fundado y firmado sin otras formalidades especiales, debiendo contener los datos de nombre y domicilio del denunciante, o bien en forma oral en las oficinas de la dicha institución. En este último caso el funcionario que reciba la queja labrará un acta con la constancia de nombre y domicilio, la que será firmada por el denunciante y el receptor. Si el denunciante no supiere o no pudiere firmar, se dejará constancia de ello en el acta respectiva. En defecto del domicilio del denunciante, se consignará el lugar donde pueda ser contactado o ubicado. Asimismo, cuando se trate de violaciones graves a los derechos humanos o el denunciante no pueda trasladarse por cualquier razón, las denuncias podrán dirigirse por cualquier medio de comunicación, sin perjuicio de ser ratificadas por el denunciante.¹¹⁵⁷

En 2015, en Uruguay la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo recibió 568 casos, de los cuales 152 fueron denuncias,¹¹⁵⁸ de las cuales 147 se iniciaron por lo interesados y 5 fueron de oficio.¹¹⁵⁹ De los principales derechos vulnerados que constan en las denuncias son integridad personal (46, 14,6%), trabajo (42, 13,4%), niñez y adolescencia (27, 8,6%), igualdad y no discriminación (26, 8,3%), administración de justicia (21, 6,7%), libertad y seguridad personal (16, 6,7%), vida libre de violencia de género (16, 6,7%), prestación eficiente de servicios públicos (15, 4,8%), educación (10,

¹¹⁵⁶ Defensoría del Pueblo del Perú, "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo", *op. cit.*, p. 37.

¹¹⁵⁷ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 13.

¹¹⁵⁸ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, "IV Informe Anual a la Asamblea General", *op. cit.*, 57.

¹¹⁵⁹ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, "IV Informe Anual a la Asamblea General", *op. cit.*, 62.

3,2%), salud mental (10, 3,2%), entre otros.¹¹⁶⁰ En cuanto al lugar de procedencia de las denuncias, el 55,9% fueron realizadas desde la capital, Montevideo, y el 44,1% desde el restante territorio.¹¹⁶¹ De ellos, destaca que 65 se dan en contra de trámites de índole administrativos y 40 jurisdiccionales.¹¹⁶²

4.1.1.3.- Rechazo.

Una vez presentada una queja, lo que sigue es si ésta se tramita o se rechaza. De ahí la relevancia de revisar las causas de rechazo de una queja, que pueden hacer exitoso o no a la institución del Ombudsman. Indudablemente se puede rechazar una queja, ya sea previo a investigar o como resultado de la misma, es decir, con fin negativo para el quejoso y positivo para el funcionario, autoridad o particular que adoptaron la resolución, acto u omisión objeto de la queja. En tal sentido, el Ombudsman Bexelius ha señalado que, *“Un aspecto importante de la actividad del ombudsman que frecuentemente se ignora, es el rechazo de las quejas injustificadas. Evidentemente, es de gran interés para el funcionario atacado que las acusaciones de abusos no queden en pie, y que una Oficina imparcial ponga en evidencia que las quejas no eran justificadas... En virtud de que actualmente, el ombudsman da los fundamentos de sus decisiones rechazando quejas, los peticionarios reciben una explicación de lo que le parecía erróneo. Al rechazar las quejas injustificadas tras una investigación adecuada y por fundamentos claramente constatados, el ombudsman contribuye a fortalecer la confianza del público en las autoridades, y, por tanto, el sentimiento de bienestar en la sociedad”*.¹¹⁶³

¹¹⁶⁰ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 59.

¹¹⁶¹ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 63.

¹¹⁶² Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 68.

¹¹⁶³ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 439.

En el caso español, lo primero que hay que considerar es que el Defensor del Pueblo supervisa a la pluralidad de entidades públicas pero que no incluye a los poderes legislativo ni jurisdiccional.¹¹⁶⁴ Las únicas excepciones aparentes dicen relación con las labores administrativas de dichos poderes. En efecto, revisando algunos casos, en España el Defensor del Pueblo no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial. Además, rechazará las quejas anónimas, y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.¹¹⁶⁵ En todo caso, no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas.¹¹⁶⁶

En todo caso, cuando el Defensor rechaza una queja, se exige escrito motivado, en el que puede informarse al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar una eventual acción, si es que así lo entiende, sin perjuicio que el interesado pueda tomar otras medidas jurídicas. No obstante, hay algunos que consideran que debiera simplificarse más el rechazo, al menos en ciertos casos, para así agilizar los trámites.¹¹⁶⁷ Ello puede servir para determinadas hipótesis, como por ejemplo si la queja es anónima, pero en otras ocasiones es mejor informar al interesado, pues le servirá al aquejado y el Defensor podrá mantener o mejorar su *autoritas*.

¹¹⁶⁴ Tolivar Alas L., “El Defensor del Pueblo ante el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia”, en “Por el derecho y la libertad: libro homenaje al Profesor Juan Alfonso Santamaría Pastor. Volumen I: Garantías constitucionales y judiciales del ciudadano”, editorial Lustel, Madrid, 2014, p. 290.

¹¹⁶⁵ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 17.3.

¹¹⁶⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 17.2.

¹¹⁶⁷ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 288 – 289.

En el año 2015, los motivos de inadmisión que utilizó el Defensor del Pueblo de España fueron los siguientes, siendo los más recurrentes la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la Administración:¹¹⁶⁸

Motivos de no admisión (quejas individuales)	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.599
Falta de actuación administrativa previa	1.089
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	704
Intervención judicial	691
Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo	395
Varios motivos de no admisión concurrentes	386
Conflicto particular ajeno a la administración	210
Sentencia firme	196
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros expedientes	124
Solo se solicita información	97
Solo se envía información	88
Resuelto sin intervención del Defensor del Pueblo	78
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	76
Sin actividad de los poderes públicos	60
Desistimiento	45
Plazo superior a un año	44
Carencia de fundamentos	43
Inexistencia de interés legítimo	26
Inexistencia de pretensión	15
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	7
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	6
Queja anónima	6
Disconformidad con la legislación vigente	5

¹¹⁶⁸ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, p. 27.

Perjuicios a terceros	3
Imposibilidad de contactar con el interesado	3
Sin contestación a defecto subsanable	2

5.- Cuadro Nº 5: Motivos de motivos de no admisión de quejas del Defensor del Pueblo de España, año 2015.

Vale la pena mencionar al rechazo por ausencia de interés legítimo. En efecto, se ha dicho que éste existe en la medida que la pretensión consista en que el Defensor restablezca el derecho conexo o quizá, al menos no vuelvan a producirse las circunstancias que ha podido acarrear la ignorancia a un determinado derecho del aquejado.¹¹⁶⁹

Asimismo, el Defensor español, con respecto a las quejas agrupadas:¹¹⁷⁰

Motivos de no admisión (quejas agrupadas)	Número
Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo	811
Varios motivos de no admisión concurrentes	88
Sin indicios de irregularidad administrativa	65

Cuadro Nº 6: Motivos de motivos de no admisión de quejas agrupadas del Defensor del Pueblo de España, año 2015.

En Portugal, el Proveedor de Justicia hace un examen preliminar de las quejas para ver si admisibilidad o rechazo. En caso que se decida por esta segunda opción, debe dar a conocer su resolución al denunciante de la manera más rápida y efectiva. En efecto, las causas de rechazo son:¹¹⁷¹

- No tenga ninguna posibilidad de identificación del denunciante, si es que dicho elemento es esencial para el caso.

¹¹⁶⁹ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 284 – 285.

¹¹⁷⁰ Defensor del Pueblo de España, “Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales”, *op. cit.*, pp. 29.

¹¹⁷¹ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 27.

-
- Es evidente que fue presentada de mala fe o sin fundamento.
 - Las que no sean de competencias del Proveedor.

En efecto, el Proveedor de Justicia en 2015 inadmitió 1499 quejas, donde hubo además 116 reclamaciones anónimas y 74 nuevas presentaciones de casos que ya se habían recibido en 2014.¹¹⁷²

En el caso argentino, no da curso a las quejas en los siguientes casos:¹¹⁷³

- Cuando advierta mala fe, carencia de fundamentos, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial;
- Cuando, respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial.
- Opcionalmente, quejas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

En todo caso, independiente si rechaza o no la queja particular, al Defensor no impide la investigación sobre problemas generales planteados en ella. No obstante, debe comunicar de su decisión al interesado sobre su caso particular.¹¹⁷⁴ Un dato interesante es que en 2015, de 11.827 actuaciones del Defensor de la Nación, sólo fueron rechazadas 38.¹¹⁷⁵

En idea similar hace el Defensor del Pueblo de Bolivia, el que puede, (no es que deba), rechazar en los siguientes casos:¹¹⁷⁶

- Cuando advirtiera mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios.
- Cuando la queja planteada se refiere a un asunto pendiente de resolución judicial.

¹¹⁷² Proveedor de Justicia de Portugal, "Informe al Parlamento 2015", *op. cit.*, p. 16.

¹¹⁷³ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 21.

¹¹⁷⁴ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 21.

¹¹⁷⁵ Defensor del Pueblo de Argentina, "Informe anual 2015", *op. cit.*, p. 247.

¹¹⁷⁶ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 24.

-
- Cuando su tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
 - Cuando la queja sea contra personas particulares, que estén fuera del ámbito y competencia de la presente Ley.
 - Cuando la queja sea planteada fuera de término.
 - Cuando la queja provenga de un anónimo.

En el caso colombiano, el Defensor inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento.¹¹⁷⁷

En el caso de Ecuador, el Defensor del Pueblo debe rechazar las quejas anónimas, las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros. En todo caso, la negativa de una queja no impide la investigación sobre los temas que plantea.¹¹⁷⁸ En 2015, la Defensoría de Ecuador declaró inadmisibles 433 casos, que corresponde sólo al 2,54%.¹¹⁷⁹

En Perú, la decisión de rechazar la admisión a trámite se hará por resolución debidamente motivada por el Defensor del Pueblo, indicando, en su caso, cuáles son las vías procedentes para hacer valer la acción o reclamo, si, a su juicio, las hubiere. En efecto, los casos expresos de rechazo o inadmisión a trámite son los siguientes:¹¹⁸⁰

- Cuando sean anónimas.
- Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial.

¹¹⁷⁷ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 27.

¹¹⁷⁸ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 17.

¹¹⁷⁹ Defensoría del Pueblo de Ecuador, "Informe de Rendición de Cuentas 2015", *op. cit.*, 33.

¹¹⁸⁰ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 20.

- Cuando respecto de la cuestión planteada se encuentra pendiente resolución judicial, aunque esto último no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

En el año 2015, el 16% de las quejas fueron rechazadas por infundadas, es decir, 3.315. Esta categoría se hace en vista de que no se evidenció una vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, según el análisis efectuado en cada caso.¹¹⁸¹

En el caso de Uruguay, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo no admitirá denuncias anónimas, sin perjuicio de las facultades del Consejo Directivo para proceder de oficio.¹¹⁸² Asimismo, rechazará las quejas cuando sean notoriamente improcedentes por incompetencia, inadmisibilidad manifiesta, falta de fundamentos o evidente mala fe.¹¹⁸³ Además, el plazo para presentar la denuncia es de seis meses contados a partir desde que se haya tomado conocimiento del acto o hechos que la motivan. Sin embargo, en casos debidamente fundados y cuando se trate de violaciones graves a los derechos humanos, dicho plazo podrá ser ampliado por el Consejo Directivo Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (no se señala plazo al respecto). Y, además, cuando se trate de violaciones a los derechos humanos que puedan ser consideradas genocidio, crímenes de lesa humanidad o crímenes de guerra, no existirá limitación de plazo para la presentación de las denuncias.¹¹⁸⁴

En el caso que el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo decida rechazar la denuncia, notificará de

¹¹⁸¹ Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, *op. cit.*, p. 34.

¹¹⁸² Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 13.

¹¹⁸³ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 17.

¹¹⁸⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 14.

inmediato al interesado de la resolución y le brinda información para que acuda ante los organismos correspondientes, la cual se consignará en la resolución. Ahora bien, en el caso que la denuncia se rechace por falta de fundamentos, el Consejo Directivo otorgará al denunciante un plazo razonable para su fundamentación.¹¹⁸⁵

4.1.1.4.- Deber de suspensión ante recursos administrativos o judiciales.

En general, los Ombudsman no pueden entrar a conocer casos en que haya litispendencia o se genere una mientras lo examina. Tal previsión responde a respetar el ámbito de competencias de los órganos judiciales, pues el monopolio de la jurisdicción corresponde a los tribunales de justicia, lo que además, está usualmente consagrado en las distintas constituciones políticas.¹¹⁸⁶ Esto es así porque los defensores no pueden conocer el fondo de la materia jurisdiccional, pues la actuación de los dos órganos es radicalmente distinta, pues no deben sustituir la actuación de los poderes judiciales, pero tampoco pueden permitirse ser críticos de la actuación de estos poderes, ni revisar sus actuaciones.¹¹⁸⁷ Ahora bien, se ha discutido sobre si debe haber algunas materias que no obstante puede o debe seguir investigando, como cuando se afectan derechos fundamentales, o sobre recursos contenciosos administrativos.¹¹⁸⁸

¹¹⁸⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 18.

¹¹⁸⁶ Como por ejemplo, el artículo 76 de la Constitución de Chile, artículo 117 de la Constitución española, entre otros.

¹¹⁸⁷ Martínez Bullé V., “El procedimiento ante los organismos autónomos protectores de los derechos humanos”, en Ferrer Mac-Gregor E., “Derecho Procesal Constitucional. Tomo II”, Colegio de Secretarios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, A. C., cuarta edición, editorial Porrúa, México, 2003, pp. 1458 – 1459.

¹¹⁸⁸ Bruñén Barrera F., “Artículo 17”, *op. cit.*, pp. 437 – 438.

En concreto, en el caso español, el Defensor del Pueblo suspenderá la tramitación de una queja si se interpusiere por la persona interesada una demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.¹¹⁸⁹

En Portugal, las quejas relacionadas con la actividad judicial que, por su naturaleza, están fuera del alcance de la actividad del Proveedor de Justicia, son tratadas por el Consejo Superior de la Magistratura, el Consejo Superior del Ministerio Público o por el Consejo Superior de Tribunales Administrativos y Fiscales, según sea el caso.¹¹⁹⁰

En el caso argentino, en caso que sea iniciada la investigación por una queja, y se interpusiera por la persona interesada recurso administrativo o acción judicial, el Defensor del Pueblo debe suspender su intervención.¹¹⁹¹

En el caso de Ecuador, cuando la cuestión o asunto objeto de la queja estuviera sometido a resolución judicial o administrativa, la Defensoría del Pueblo se limita a vigilar el respeto al debido proceso, pudiendo para este efecto interponer las acciones y recursos contemplados en la Constitución Política de la República y la Ley.¹¹⁹² Es decir, suspende su actuación y sólo estará atento por si fuese estrictamente necesario ejercer dichos recursos.

Lo mismo ocurre en Perú, cuando respecto de la cuestión planteada se encuentra pendiente resolución judicial el Defensor del Pueblo rechazará la admisión a trámite de la queja. En todo caso, esto no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas.¹¹⁹³

En el caso de Uruguay, cuando la denuncia se refiera a hechos que estén en trámite de resolución jurisdiccional ante los organismos competentes o ante

¹¹⁸⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 17.2.

¹¹⁹⁰ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 22.3.

¹¹⁹¹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 21.

¹¹⁹² Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 18.

¹¹⁹³ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo Nº 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley Nº 29.882 de 2012 (Perú), artículo 20.

el Contencioso Administrativo, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo no intervendrá en el caso concreto, pero ello no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en la denuncia. Además, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo velará por que los órganos con función jurisdiccional, Contencioso Administrativo o la Administración, en su caso, resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las demandas, denuncias o recursos que hayan sido formuladas o interpuestas.¹¹⁹⁴

4.1.1.5.- Deber de colaboración de los organismos requeridos.

Evidentemente, como el Ombudsman supervisa a la Administración, ésta debe colaborar con él, es así que es la versión clásica de la institución. Es una capacidad en cierta forma inquisitiva que lógicamente tiene arraigada una carga para los poderes públicos, consistente en el auxilio que se debe prestar a los altos comisionados en sus actividades, ya sean de investigación o en otras. Asimismo, debe haber ciertos mecanismos coactivos que pueda utilizar el Ombudsman para hacer exigible dichas cargas.¹¹⁹⁵ Ahora bien, puede haber también otros organismos que también deban colaborar a los defensores,¹¹⁹⁶ es decir, se expande su competencia ya no sólo a la burocracia administrativa.

La colaboración también debe ser entre mismos defensores, ya sean entre relaciones horizontales, como entre los defensores regionales, donde hay más bien una coordinación, o en las relaciones verticales, como con los defensores de las Comunidades Autónomas con el Defensor de competencia nacional, sobre todo en el establecimiento de mecanismos que eviten la

¹¹⁹⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 19.

¹¹⁹⁵ Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, en “Comentarios a la Constitución Española de 1978. Tomo IV, - Artículos 39 – 55 de la Constitución Española de 1978.”, editorial Edersa, Madrid, 2012, pp. 559 – 560.

¹¹⁹⁶ De Palacio Valle-Lersundi J., “Artículo 19”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 493.

duplicidad de actuaciones, ya sea por competencias concurrentes¹¹⁹⁷ o por una agilización en la tramitación. Esto tiene relevancia especialmente cuando hay instituciones similares creadas con anterioridad, como por dar un ejemplo, en el caso español, antes de crearse el Defensor del Pueblo, ya existía la figura en el País Vasco y en Cataluña a nivel de Comunidad Autónoma.¹¹⁹⁸ En ese sentido, ha habido norma de desarrollo, la que debe al menos delimitar el ámbito de cooperación entre el defensor nacional y los regionales, los supuestos de actuación de cada uno, las facultades que pueden ejercitar, los procedimientos pertinentes y la duración de los acuerdos entre instituciones si los hay. Algunas complejidades que pueden suscitarse dice relación en casos donde el defensor autonómico pueda o no supervisar a administraciones nacionales que estén territorialmente descentralizadas.¹¹⁹⁹

En efecto, en el caso español, todos los poderes públicos están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones.¹²⁰⁰ Es decir, se establece su vinculación o mandato de todos los poderes públicos,¹²⁰¹ equiparando al Defensor en importancia a otras instituciones que desarrolla la Constitución.¹²⁰² En concreto, a medida que ha pasado el tiempo y con el conocimiento de la institución, en general se ha ido cada vez más colaborando con el Defensor, salvo escasas

¹¹⁹⁷ Feltre Rambaud L., “Tramitación de quejas y colaboración con figuras autonómicas”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999, pp. 166 – 119.

¹¹⁹⁸ Colomer Viadel A., “El Defensor del Pueblo, Protector de los Derechos y Libertades y Supervisor de las Administraciones Públicas”, editorial Civitas, Pamplona, España, 2013, pp. 136 – 137.

¹¹⁹⁹ Bassol Coma M., *op. cit.*, pp. 29 – 34.

¹²⁰⁰ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 19.1.

¹²⁰¹ La Constitución española al referirse a “poderes públicos” como concepto genérico que incluye a todos aquellos entes y sus órganos que ejercen un poder de imperio, derivado de la soberanía del Estado, y precedente entonces del propio pueblo, en De Palacio Valle-Lersundi J., *op. cit.*, pp. 492 - 493.

¹²⁰² De Palacio Valle-Lersundi J., *op. cit.*, p. 490.

excepciones, como pone de manifiesto Nieves Montecinos en su estudio sobre la objeción de conciencia al servicio militar.¹²⁰³

Asimismo, en la fase de comprobación e investigación de una queja o como también ocurre en expedientes iniciados de oficio, el Defensor, su Adjunto, o la persona en quien él delegue, pueden personarse en cualquier centro de la Administración dependiente de la misma o afecto a un servicio público, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.¹²⁰⁴ Tampoco puede negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa o que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación.¹²⁰⁵

En todo caso, la única limitación que tiene el Defensor español respecto de los documentos que puede solicitar a los poderes públicos son los que tienen carácter de clasificado, pues aunque los pueda pedir, dicha petición puede ser negada si es que es acordada por el Consejo de Ministros.¹²⁰⁶ ¹²⁰⁷ En cualquier caso, si es denegada la información acordada por dicho Consejo, y entender el Defensor que puede afectar la buena marcha de la investigación, puede poner en conocimiento a la Comisión Mixta Congreso-Senado.¹²⁰⁸

Por otro lado, en España es un delito obstaculizar las actuaciones del Defensor del Pueblo. Está comprendido en el artículo 502.2 del Código Penal.¹²⁰⁹

¹²⁰³ Montesinos Sánchez N., “Repaso a una historia reciente. Objeción de conciencia al servicio militar y Defensor del Pueblo”, en “Religión, Matrimonio y Derecho ante el siglo XXI: Estudios en homenaje al Profesor Navarro-Valls. Volumen I. Religión y Derecho”, editorial Lustel, Madrid, 2013, p. 1004.

¹²⁰⁴ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 19.2.

¹²⁰⁵ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 19.3.

¹²⁰⁶ De acuerdo a la Constitución española, artículo 98, el Gobierno se compone del Presidente, de los Vicepresidentes, y en su caso, de los Ministros y de los demás miembros que establezca la ley. Asimismo, la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno (España), en su artículo 5 define al Consejo de Ministros como “órgano colegiado de Gobierno”.

¹²⁰⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 22.1.

¹²⁰⁸ Bruñén Barrerá F., “Artículo 17”, *op. cit.*, p. 389.

¹²⁰⁹ Vázquez-Portomeñe Seijas F., “Sobre el bien jurídico protegido por el delito de obstaculización a las actuaciones del Defensor del Pueblo”, en Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, número 14, 2012, pp. 1 – 15.

En efecto, lo que se busca proteger es un bien jurídico supraindividual y de instituciones del Estado. Esto es así porque el alto comisionado de las Cortes no sólo resuelve un caso concreto, sino que sus actuaciones pueden tener repercusiones en toda la ciudadanía, a través de la supervisión de la Administración. Lo complejo será, a juicio de algunos autores, saber precisamente lo penado, pues el tipo penal es en cierta forma genérico.¹²¹⁰

En el caso portugués, todas las autoridades y organismos encargados de hacer cumplir la ley deben facilitar al Proveedor de Justicia la ayuda que se requiera para el desempeño adecuado de sus funciones. La verdad es que es algo amplio, y no se sabe con certeza la amplitud de dicha colaboración.¹²¹¹

En el caso Argentino, también existe el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo de la Nación. En efecto, todos los organismos y entes de la Administración,¹²¹² como también las personas jurídicas públicas no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y las privadas prestadoras de servicios públicos y sus agentes,¹²¹³ están obligados a prestar colaboración, con carácter

¹²¹⁰ Código Penal (España), artículo 502.1 y 502.2 del “1. Los que, habiendo sido requeridos en forma legal y bajo apercibimiento, dejaren de comparecer ante una Comisión de investigación de las Cortes Generales o de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma, serán castigados como reos del delito de desobediencia. Si el reo fuera autoridad o funcionario público, se le impondrá además la pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

2. En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”, disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444> (última revisión 30 de noviembre de 2016).

¹²¹¹ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 19.

¹²¹² Incluyendo a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria, y todo otro organismo del Estado nacional cualquiera fuere su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo, o lugar del país donde preste sus servicios, según el artículo 16 de la Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina).

¹²¹³ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 17.

preferente, a la Defensoría del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones.¹²¹⁴ En ese sentido, el máximo comisionado o sus adjuntos están facultados para, por un lado, solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estimen útil a los efectos de la fiscalización, dentro del término que se fije, no pudiéndose oponer disposición alguna que establezca el secreto de lo requerido, sin embargo, se puede negar sólo en casos justificados cuando se fundamente en la salvaguarda de un interés atinente a la seguridad nacional.¹²¹⁵ Y, por otro lado, realizar inspecciones, verificaciones y, en general, determinar la producción de toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.¹²¹⁶ Esto último deja una mayor libertad a los entes públicos, pues se puede argumentar la negativa con la seguridad nacional como bastión para no entregar información.

Sin embargo, se considera que a quienes obstaculizando o entorpezcan la labor del Defensor como sinónimo de delito. Justamente, todo aquel que impida la efectivización de una denuncia ante el Defensor del Pueblo u obstaculice las investigaciones a su cargo, mediante la negativa al envío de los informes requeridos, o impida el acceso a expedientes o documentación necesarios para el curso de la investigación, incurre en el delito de desobediencia que prevé el artículo 239 del Código Penal. El Defensor del Pueblo deberá dar traslado de los antecedentes respectivos al Ministerio Público Fiscal para el ejercicio de las acciones pertinentes.¹²¹⁷

Además, se prevé responsabilidad administrativa para quien genere obstáculos frecuentes. Así, la persistencia en una actitud entorpecedora de la labor de investigación de la Defensoría del Pueblo, por parte de cualquier organismo o autoridad administrativa, puede ser objeto de un informe especial

¹²¹⁴ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 24.

¹²¹⁵ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 24.a.

¹²¹⁶ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 24.b.

¹²¹⁷ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 25.

cuando justificadas razones así lo requieran, además de destacarla en la sección correspondiente del informe anual pertinente.¹²¹⁸

Por otro lado, el Defensor del Pueblo está facultado para requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiera sido negada.¹²¹⁹

En el caso de Bolivia, todos los Poderes del Estado, autoridades, funcionarios y las personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos, colaborarán con carácter obligatorio, urgente y de manera inmediata al Defensor del Pueblo en sus investigaciones. Además, el Defensor del Pueblo o sus Delegados Adjuntos podrán apersonarse a cualquier dependencia administrativa para obtener información para el adecuado ejercicio de sus funciones, no pudiendo negárseles el acceso a ningún expediente o documentación que se encuentre relacionado con la actividad o servicio objeto de la investigación.¹²²⁰ Para una función más ágil, la información puede entregarse también verbalmente, pudiendo el Defensor solicitar ratificación por escrito, lo que deberá evacuarse en el plazo de diez días.¹²²¹ En todo caso, cuando la información que en el curso de una investigación sea aportada por un funcionario a través de su testimonio personal, ésta tendrá carácter de confidencial y reservada.¹²²²

En cuanto a documentos reservados, el Defensor puede solicitarlos, pero tiene limitaciones, pues el Presidente de la República y los Ministros de Estado pueden negar la remisión de dichos documentos, acompañando una certificación que lo acredite. Sin embargo, cuando entienda que un documento declarado secreto o reservado y no remitido por la Administración pueda afectar en forma decisiva los resultados de la investigación, puede poner en conocimiento de lo sucedido al Congreso.¹²²³

¹²¹⁸ *Ibíd.*

¹²¹⁹ *Ibíd.*

¹²²⁰ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 25.

¹²²¹ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 26.

¹²²² Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 28.

¹²²³ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 29.

En cuanto a la responsabilidad, se distingue entre penal y administrativa. En efecto, cuando los actos u omisiones de una autoridad o servidor público impidan, dificulten o entorpezcan el ejercicio legítimo de las funciones del Defensor del Pueblo y éstos constituyan delito, los antecedentes son remitidos al Ministerio Público para su procesamiento de acuerdo a ley. Y, cuando estos actos u omisiones sean resultado de la negligencia funcionaria, serán considerados faltas graves, siendo sancionados por el órgano competente correspondiente.¹²²⁴

En el caso colombiano, todas las entidades públicas y órganos del Estado, así como los particulares a quienes se haya adjudicado o atribuido la prestación de un servicio público, deben colaborar en forma diligente y oportuna con el Defensor del Pueblo para el cabal cumplimiento de sus funciones.¹²²⁵ Asimismo, deberán suministrar información necesaria, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga, la que debe ser suministrada en un plazo máximo de cinco días.¹²²⁶

En Colombia, la colaboración también se extiende al deber de auxilio de todas las autoridades públicas y todos los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público hacía con el Defensor, respecto del ejercicio de sus funciones, de manera activa e inmediata, con ayuda técnica, logística, funcional o de personal. Esto es aplicable también a la visitas que pueda hacer el Defensor, a dichas entidades, autoridades y a los particulares pudiendo tener pleno acceso a la información, recibir asistencia técnica para la comprensión de asuntos especializados, puede solicitar las explicaciones que

¹²²⁴ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 27.

¹²²⁵ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 14.

¹²²⁶ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 15.

sean del caso y citar a cualquier persona para que rinda testimonio sobre los hechos objeto de indagación.¹²²⁷

En cuanto a la responsabilidad, se distingue entre los servidores públicos y los particulares. En efecto, la negativa o negligencia de un funcionario o servidor público que impida o dificulte el desarrollo de las funciones de la Defensoría del Pueblo constituye causal de mala conducta, sancionada con la destitución del cargo, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. Y, respecto de los particulares, la negativa o negligencia, se comunica por el Defensor a la entidad encargada de la asignación o adjudicación¹²²⁸ y será incluida en el informe anual al Congreso, así como en el que se rinda periódicamente a la opinión pública.¹²²⁹

En el caso de Ecuador, toda autoridad pública, así como los particulares relacionados con las investigaciones que trámite el Defensor del Pueblo, deben suministrar la información que les sea requerida, sin que proceda la invocación de reserva alguna. Ahora bien, si para el esclarecimiento de un hecho, el Defensor del Pueblo considerare necesario requerir información que por la Ley debe mantenerse en reserva, tal información le será proporcionada por quien la posea, quedando el Defensor obligado a mantener la misma reserva.¹²³⁰ Esto es una verdadera limitación, porque como es materia de ley, puede limitarse alguna investigación creando una ley al respecto.

En cuanto al plazo de entrega de información requerida, debe ser suministrada por el funcionario respectivo en un plazo máximo de ocho días y solo podrá extenderse si se justifica ante el Defensor fehacientemente la necesidad de un plazo mayor. Al respecto, se entiende como desacato por parte

¹²²⁷ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 16.

¹²²⁸ Lo que le puede acarrear consecuencias como perder la adjudicación, retraso de pagos, restar puntos para siguientes concursos, entre otras.

¹²²⁹ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 17.

¹²³⁰ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 21.

de las personas y funcionarios obligados, a colaborar con el Defensor, cuando no lo hicieren en forma oportuna u obstaculizaren las investigaciones o el acceso a la información requerida.¹²³¹

Además, el deber de colaboración se extiende a que las autoridades públicas estén obligadas, en el ejercicio de sus funciones o actividades, a auxiliar de manera activa e inmediata, con ayuda técnica, logística, funcional o de personal a la Defensoría del Pueblo. También están obligados los particulares relacionados con los asuntos que se investiguen. Esto también se aplica a las visitas a entidades o personas, que el Defensor realice, teniendo pleno acceso a la información, pudiendo solicitar asistencia técnica para la comprensión de asuntos especializados, y además puede citar a cualquier persona para que rinda testimonio sobre los hechos objeto de la indagación respectiva.¹²³²

En cuanto a sanciones por no ayudar, se considera que la negativa a dar información y la falta de colaboración por parte de los funcionarios y empleados del sector público como una sanción, la que puede ser solicitada a petición del Defensor del Pueblo, previo sumario administrativo, por la máxima autoridad del organismo correspondiente, con multa de uno a diez salarios mínimos vitales y hasta la destitución del cargo, según la gravedad del caso. Además, la resolución de la máxima autoridad podrá ser impugnada por el Defensor del Pueblo, o el afectado, ante los tribunales distritales de lo Contencioso Administrativo. No sólo hay responsabilidad administrativa, sino que penal y civil en su caso, pues la imposición de la primera no excluye la acción penal por delitos contra las libertades constitucionales y la civil por daños y perjuicios, así como la continuación de dichas causas de habérselas iniciado.¹²³³ Asimismo, la negativa a dar información y la falta de colaboración de los particulares en las quejas que

¹²³¹ *Ibíd.*

¹²³² Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 22.

¹²³³ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 23.

se investigan, dará lugar a las consiguientes responsabilidades civiles y penales, mediante las pertinentes acciones que puede interponer el Defensor.¹²³⁴

En el caso de Perú, las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos deben cooperar con el Defensor del Pueblo, proporcionando la información solicitada por éste, así como facilitar las inspecciones que disponga a los servicios públicos, establecimientos de la Policía Nacional y penitenciarios y entidades estatales sometidas a su control. Para ello, el Defensor puede apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil.¹²³⁵ Además, cuando un mismo hecho violatorio de derechos humanos está siendo investigado por otra autoridad, funcionario o institución del Estado, el Defensor del Pueblo puede tener acceso a las informaciones pertinentes. Asimismo, si él lo prefiere aportará a las autoridades competentes los elementos provenientes de su propia investigación.¹²³⁶

Sin embargo, se prevén algunas restricciones respecto de la información. En efecto, éstas limitaciones se refieren a la legislación correspondiente en materia de secreto judicial y de la invocación del interés superior del Estado, en casos debidamente justificados, lo que pueden argumentar por los órganos competentes, únicamente en cuestiones relativas a seguridad, a la defensa nacional o a relaciones internacionales. En todo caso, la decisión de no remitir o exhibir documentos debe ser acordada por el Jefe del Sector respectivo en concordancia con los Ministros de Defensa, del Interior, o de Relaciones Exteriores según el caso de lo cual se extiende una certificación la que se remite al Defensor del Pueblo.¹²³⁷

¹²³⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 24.

¹²³⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 16.

¹²³⁶ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 17.

¹²³⁷ *Ibíd.*

Por otro lado, el Defensor del Pueblo puede solicitar a la autoridad jerárquicamente competente que disponga la presencia de funcionarios o servidores de organismos de la administración estatal a fin de que le presten la debida cooperación.¹²³⁸ Sin embargo, no se define exactamente qué se entiende por “cooperación”, lo que queda a la interpretación sin saber el verdadero alcance de la norma, es decir, los funcionarios deben solo prestar alguna declaración, explicar sobre asuntos técnicos, hacer algún peritaje, entre otras funciones de colaboración.

En el caso de Uruguay, las máximas autoridades del organismo o entidad involucrada en la denuncia deben informar por escrito a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo sobre la materia objeto de la investigación, proporcionando fundamentos, motivaciones y demás elementos relacionados con el asunto, remitiendo, además, copia de todos los antecedentes.¹²³⁹

En caso de negativa a presentar el informe o su omisión, ésta puede ser considerada por la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo como obstrucción en el cumplimiento de sus funciones. Independiente de otras responsabilidades según el caso, además la Institución puede dar la más amplia publicidad del hecho con mención expresa de los nombres y cargos de las autoridades y otros funcionarios que hayan adoptado la actitud. Por si fuera poco, el incumplimiento debe ser incluido en el Informe Anual o Especial, independientemente de que como siga la investigación.¹²⁴⁰

¹²³⁸ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 18.

¹²³⁹ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 21.

¹²⁴⁰ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 23.

4.1.1.6.- Procedimiento.

El procedimiento está íntimamente enlazado a la función de investigación del Ombudsman. De ahí que es común ver en la literatura el denominado procedimiento de investigación.¹²⁴¹ Su principal característica es que se sigue una tramitación antiformalista. En efecto, el Ombudsman en su actuar debe decidir la práctica más idónea para esclarecer los hechos denunciados en una queja, la que puede ir variando caso a caso.¹²⁴² El objetivo que sea así es que la investigación que siga el respectivo alto comisionado sea sumaria, cualidad que en general carecen los Tribunales de Justicia.¹²⁴³ Sin embargo, a pesar de aquello, y aunque sea atractivo e innovador pensar que realmente no hay procedimiento, que éste no tenga una formalidad rígida no quiere decir que se debe prescindir de él, pues se puede caer en una arbitrariedad y afectar derechos o libertades.¹²⁴⁴ Ésta preocupación, ya había sido constatada por Gil-Robles a los diez años de creación del Defensor del Pueblo de España, que por razones didácticas conviene citar:¹²⁴⁵

“Por ejemplo, cuando va un responsable de Área a investigar una cárcel, un cuartel está ocurriendo en este momento, u otra oficina pública, y de ello se deriva una conducta que haya que destacar en un acta que se está levantando, y dé lugar a la imposición de una sanción administrativa, o, eventualmente al inicio de la vía penal. O cuando tenemos una denuncia de malos tratos, por ejemplo, y citamos en nuestra oficina al agente de la autoridad que viene a prestar declaración, acompañado de su abogado si lo desea, y se levanta acta. Naturalmente tiene derecho a defenderse, porque aquellas actuaciones van a ir después al Ministerio Fiscal,

¹²⁴¹ Iráizos M., *op. cit.*, pp. 185 – 189.

¹²⁴² Luna Abella C., “Artículo 22”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, p. 573.

¹²⁴³ Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, *op. cit.*, pp. 558 – 559.

¹²⁴⁴ Luna Abella C., *op. cit.*, p. 573.

¹²⁴⁵ Gil-Robles A. “Diez años del Defensor del Pueblo” p. 148 en Bruñén Barrera F., *op. cit.* pp. 390 - 391.

o al Ministerio del Interior, o al Alcalde X, quienes van a poder derivar un procedimiento sancionatorio o unas actuaciones penales. A mí me parece que ahí el Defensor del Pueblo no puede actuar a su libre arbitrio y decisión; debe iniciar un cierto procedimiento de audiencia, como dice la Ley, a la parte que se verá afectada por la resolución; y por lo tanto ahí hay también un sistema de garantías del Estado de Derecho y de la Constitución que debe jugar en ese terreno, y que ata de cierta forma al Defensor del Pueblo impidiendo que actúe como a su mejor arbitrio le parezca. Por lo tanto, yo encendería una cierta luz roja en el tema del procedimiento, porque hay supuestos en los que resulta necesario y así lo estamos aplicando con mucho rigor interno. Por ejemplo, cuando después de una inspección nuestra se produce un arresto a un oficial de Ejército por un acta que se ha levantado, aunque no trascienda, estamos afectando a su carrera funcional. Estamos afectando al derecho de esa persona, y por lo tanto, ha habido que escucharle. Debe quedar constancia en el expediente de un cierto procedimiento y fundamentación básica de la resolución, incluso por si tuviera que comparecer en el Parlamento para explicar por qué se llegó a aquello”.

De ahí que aunque el procedimiento sea informal, no sea contrario a dicha naturaleza reglar algunos asuntos. Esta regulación básica puede estar en alguna ley, generalmente en las leyes orgánicas de los respectivos Ombudsman. Así, se precisan algunas reglas procedimentales mínimas de la tramitación, estableciendo ciertas garantías en relación con la Administración, funcionarios públicos, peticionarios o con la investigación propiamente tal.¹²⁴⁶

Además, en el curso del procedimiento las potestades de instrucción del Ombudsman son casi ilimitadas, evidentemente, dentro de los límites legales y

¹²⁴⁶ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 291.

constitucionales pertinentes. Al ser admitida una queja, hay un momento preliminar en sede administrativa del Defensor, la distribución del trabajo es una necesidad previa, así como fijar un sistema de sustituciones para el caso de ocurrir un impedimento personal a quien esté encargado de instruir cada caso durante el procedimiento, se debe además llevar un sistema efectivo de registros, entre otros aspectos de gestión.¹²⁴⁷

No obstante la peculiaridad del procedimiento, no debe afectarse el principio de seguridad jurídica. En efecto, no se debe vulnerar la ejecutoriedad de los actos y resoluciones administrativos. Tampoco suponer la sustitución, suspensión o ampliación de un proceso o plazos para recurrir los mismos.¹²⁴⁸

Un aspecto relevante en el procedimiento es que el Ombudsman puede iniciarlo de oficio, aunque lo común es que sea por una queja ciudadana. En general los altos comisionados pueden realizar investigaciones programadas de los diversos servicios públicos, lo que sirve como instrumento para racionalizar las materias de que trata. En esta labor de oficio, la información también puede ser recibida por distintos medios de comunicación. De todas formas, como es una forma espacial de iniciar una investigación, porque lo usual es que sea a petición de parte con una queja, supone una responsabilidad de la que debe dar cuentas ante el Parlamento.¹²⁴⁹

En el caso español, el Defensor del Pueblo tiene tres opciones, admitir a tramitación, rechazar o pedir datos pertinentes. En el caso que rechace debe informar al interesado, por escrito, de forma motivada.¹²⁵⁰ En caso que admita, promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. Como diría Bruñén, sumaria, con el objeto que sea una investigación del actuar administrativo orientada a ser reducida, breve o

¹²⁴⁷ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 407.

¹²⁴⁸ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 290 – 291.

¹²⁴⁹ Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, *op. cit.*, pp. 558.

¹²⁵⁰ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 17.1.

sucinta, ahorrando trámites innecesarios,¹²⁵¹ e informal, caracterizada por su flexibilidad, disponiendo el Defensor la manera más conveniente para conseguir de modo más rápido y efectivo el conocimiento veraz de los supuestos investigados.¹²⁵² Esto se ha traducido que en los años 2014 y 2015, el tiempo de primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos sea de 29 y 36 días respectivamente.¹²⁵³ Luego, si admite, dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al organismo o a la dependencia administrativa procedente con el fin de que por su jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor del Pueblo.¹²⁵⁴ Sin embargo, la media total del plazo total para contestar en los años 2014 y 2015 es mayor al que señala la ley, aunque no excesivo, siendo 85 y 79 días respectivamente.¹²⁵⁵

A lo antedicho, hay que sumar que la doctrina en general es conteste a que el Defensor del Pueblo pueda iniciar un procedimiento también de oficio. Esto que puede contribuir en la dotación de una mayor autonomía en su actuar y un amplio campo de maniobra. Asimismo, puede servir para iniciar procesos sin necesidad de atender a plazos, al contrario que los interesados, o quejas con vicios formales, entre otros.¹²⁵⁶

En el año 2015, el Defensor tenía 13.599 expedientes sobre quejas individuales, de los cuales se admitieron 5.642, no admitió 6.998 y tuvo en estudio al finalizar el periodo 482 recién indicados y 477 pendientes de contestación del interesado. Y, agrupados, admitió 3.229, no admitió 964 y tuvo en estudio al finalizar el periodo 30 recién indicados y ninguno pendientes de

¹²⁵¹ Bruñén Barrera F., "Artículo 17", *op. cit.*, p. 389.

¹²⁵² Bruñén Barrera F., "Artículo 17", *op. cit.*, p. 390.

¹²⁵³ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, p. 18.

¹²⁵⁴ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 18.1.

¹²⁵⁵ Defensor del Pueblo de España, "Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales", *op. cit.*, p. 18.

¹²⁵⁶ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 289.

contestación de los interesados.¹²⁵⁷ Si bien, su puede denotar que el Defensor inadmite un gran porcentaje de quejas (individuales 51,46% y agrupadas 22,83%), la inadmisión de una queja no supone en absoluto una menor atención a los asuntos o peticiones planteadas por los ciudadanos que las presentan. En efecto, todas las quejas son objeto de la misma dedicación y contestadas puntualmente por parte de la institución, ofreciendo al ciudadano interesado la respuesta más adecuada a la cuestión que le ocupa, así como orientación sobre el modo alternativo de buscar una solución a su problema. Asimismo, el porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos, el grado de conocimiento de los ciudadanos en relación con las competencias de la institución, y sobre su capacidad para intervenir en los problemas que los afectan.¹²⁵⁸

En el caso del Proveedor de Justicia de Portugal, éste de las 7.342 quejas que recibió para su tramitación en el año 2015, pudo culminar 6.974, que corresponden a las de dicho año y de anteriores. Por aquello, quedaron al 31 de diciembre de 2015, pendientes de resolver la suma de 3.536 quejas.¹²⁵⁹ En cuanto a su duración promedio, la mayoría son resueltos hasta en 90 días, pues su tramitación en un 30% dura hasta en 30 días, en un 27% entre 31 y 90 días. Asimismo, el 18% entre 91 y 180 días, el 8% entre 181 y 270 días, otro 8% entre 271 días y un año, un 5% entre un años y un año y medio, un 3% entre un año y medio y dos años, y un 1% sobre dos años.¹²⁶⁰

En el caso argentino, una vez presentada la queja, y admitida por el Defensor, éste debe promover la investigación sumaria, en la forma que establezca la reglamentación, para el esclarecimiento de los supuestos de aquélla. En todos los casos debe dar cuenta de su contenido al organismo o entidad pertinente, a fin de que por intermedio de autoridad responsable y en el

¹²⁵⁷ Defensor del Pueblo de España, “Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales”, *op. cit.*, p. 25.

¹²⁵⁸ *Ibid.*

¹²⁵⁹ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 19.

¹²⁶⁰ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 21.

plazo máximo de treinta días, se remita informe escrito. El plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor del Pueblo. Respondida por la Administración al Defensor, si las razones alegadas por el informante fueron justificadas a su criterio, éste dará por concluida la actuación comunicando al interesado tal circunstancia.¹²⁶¹

En el caso de Bolivia, el Defensor tendrá sólo siete días hábiles para comunicar al ciudadano si rechaza o admite su queja.¹²⁶² Si es admitida, promoverá la investigación en la toma que establezca el Reglamento y requerirá al funcionario, organismo o entidad pertinente que en un tiempo no mayor a diez días se le remita un informe escrito, plazo que puede ser ampliado cuando, a juicio del Defensor, concurren circunstancias que así lo justifiquen.¹²⁶³

En el caso Colombiano, en las quejas que involucren a algún servidor del Estado serán remitidas a la entidad respectiva para que en un plazo no mayor a cinco días informe por escrito al solicitante, con copia a la Defensoría remitente, el trámite y la gestión cumplida.¹²⁶⁴

En el caso del Defensor de Ecuador, recibida la queja, el Defensor del Pueblo procederá a su trámite o rechazo que se hará por escrito motivado, pudiéndose informar al interesado sobre las acciones o recursos que puede ejercitar para hacer valer sus derechos.¹²⁶⁵ Además, el Defensor tiene deber expreso de dar prioridad a la tramitación de ciertas quejas. En efecto, en los casos de quejas sobre hechos que afecten a la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, el Defensor del Pueblo, de encontrarlas fundadas promoverá, sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes

¹²⁶¹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 24.

¹²⁶² Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 22.

¹²⁶³ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 23.

¹²⁶⁴ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 27.

¹²⁶⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 17.

requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.¹²⁶⁶ Luego, en caso que sea admitida la queja, se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho. Se notificará a los presuntos responsables de las acciones u omisiones materia de la queja, para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogables por ocho días más, (a menos que sea uno de los de especial preocupación). La falta de contestación es considerada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos.¹²⁶⁷

Así, en Ecuador en el año 2015 se ingresaron a la Defensoría 17.052 casos, resolviéndose en dicho año 13.272 de ellos sumados a los que había de periodos anteriores, pues quedaron en trámite 17.037,¹²⁶⁸ es decir, prácticamente la misma cantidad que ingresó.

En el caso de Perú, una vez admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo procederá a su investigación en forma sumaria para el esclarecimiento de los hechos señalados en la misma, efectuando las diligencias y solicitando la documentación que considere convenientes. Se extenderán actas de las declaraciones y diligencias que se efectúen.¹²⁶⁹ Asimismo, cuando el Defensor del Pueblo constate la existencia de quejas dirigidas en un mismo sentido o relacionadas con aspectos o temas vinculados, dispondrá su procesamiento conjunto y dará cuenta de ellas, tanto en su respuesta a las quejas, como en el mensaje que dará al órgano respectivo de la Administración o del legislativo para que se adopten medidas al respecto.¹²⁷⁰

Además, el Defensor del Pueblo del Perú está facultado a efectuar una acción inmediata para la solución de la queja. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja lo hará constar en acta

¹²⁶⁶ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 16.

¹²⁶⁷ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 19.

Defensoría del Pueblo de Ecuador, "Informe de Rendición de Cuentas 2015", *op. cit.*, 33.

¹²⁶⁹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 21.

¹²⁷⁰ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 13.

poniendo fin al trámite. En caso de no optar por la acción inmediata, el Defensor dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a su juicio cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.¹²⁷¹

No obstante, hay quienes han considerado que debiera flexibilizarse el trámite de presentación y resolución de quejas. El procedimiento ordinario aparece demasiado rígido, lo que en algunos casos no es tan útil para la Defensoría, pues su actuar debe ser ágil y carente de formalismos. En ese sentido, considera Abad Yupanqui que, habría que desarrollar con intensidad la facultad que se atribuye al Defensor de dictar “normas complementarias para la tramitación de quejas que a su juicio requieran de acción inmediata”, estableciendo diversos procedimientos en función de las distintas atribuciones que ostenta.¹²⁷²

En cuanto a algunos datos estadísticos a considerar, en 2015, el Defensor del Pueblo de Perú concluyó 21.878 quejas, y quedaron en trámite 8.352, de las cuales 18.455 fueron consideradas fundadas, es decir, el 84,4%, ya sea en vista de que se evidenció una vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, según el análisis efectuado en cada caso.¹²⁷³

En el caso de Uruguay, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo recibirá las denuncias cualquiera fuera la hora de su presentación, aún fuera de horarios de oficinas o en días inhábiles. El trámite será gratuito y no requerirá asistencia letrada.¹²⁷⁴ En efecto,

¹²⁷¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 21.

¹²⁷² Abad Yupanqui S., “El *ombudsman* o defensor del pueblo en la Constitución peruana de 1933: retos y limitaciones”, en Boletín Mexicano de Derecho Comparado, número 86, 1996, 414.

¹²⁷³ Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, *op. cit.*, p. 34.

¹²⁷⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 13.

la Institución tiene la opción de admitir o no. En el primer caso, el Consejo Directivo realizará una investigación inmediata de carácter sumario, informal y reservada, tendiente a esclarecer los hechos denunciados, para lo cual se labrará acta de todas sus actuaciones cuando las circunstancias así lo requieran.¹²⁷⁵

Posteriormente, el Consejo Directivo se pondrá en contacto en un plazo máximo de cinco días hábiles con las máximas autoridades del organismo o entidad involucrado en la denuncia, quien podrá además, si lo estima pertinente, comunicar e informar el motivo de su intervención a las personas denunciadas o involucradas en la denuncia, quienes con asistencia letrada obligatoria, podrán efectuar descargos, aportar pruebas y articular defensas.¹²⁷⁶

Luego, las máximas autoridades del organismo o entidad involucrado en la denuncia deberán informar por escrito a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo sobre la materia objeto de la investigación, proporcionando fundamentos, motivaciones y demás elementos relacionados con el asunto, remitiendo, además, copia de todos los antecedentes. En cuanto al plazo para informar, éste será determinado por el Consejo Directivo en función de la gravedad de los hechos, pudiendo conceder prórrogas cuando exista fundamento razonable para las mismas, término, incluidas las prórrogas, nunca excederá de treinta días hábiles.¹²⁷⁷

Sin perjuicio de lo anterior, y en cualquier instancia del procedimiento, el Consejo Directivo podrá proponer a los organismos o entidades involucrados en la denuncia, la adopción de medidas provisionales de carácter urgente con el fin de que cese la presunta violación a los derechos humanos objeto de la investigación, impedir la consumación de perjuicios o el incremento de los ya

¹²⁷⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 20.

¹²⁷⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 21.

¹²⁷⁷ *Ibíd.*

generados o el cese de los mismos. No obstante, el Consejo Directivo de la está facultado, para recurrir en cualquier momento ante el Poder Judicial a efectos de solicitar las medidas cautelares que entienda del caso, interponer recursos de amparo o de hábeas corpus.¹²⁷⁸

En el año 2015, en Uruguay la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo resolvió 34 denuncia, quedando en trámite 114 de ellas.¹²⁷⁹ En la tramitación de dicho año, se tomaron en 9 casos medidas provisionales urgentes correspondiente al 5,9%, número menor en las que no se realizaron, siendo 142, es decir, 93,4% de las denuncias.¹²⁸⁰

4.1.2.- Resoluciones.

En respuesta a las quejas o de acuerdo a las investigaciones que realice, los Ombudsman pueden tomar una serie de medidas, lo que se materializa a través de una resolución, en que se refleja su opinión sobre el caso planteado o investigado. Esto es así, porque como se ha insistido, los altos comisionados no tienen jurisdicción y tampoco anulan o modifican actos administrativos.¹²⁸¹

De una investigación se obtenga un resultado negativo, lo que llevará al rechazo de la queja. Sin embargo, de ser lo contrario, la institución en estudio no tiene una sola opción que practicar, sino que tiene una serie de medidas que puede adoptar. La razón de aquello, es que sus resoluciones no son vinculantes hacia quien se dirigen.¹²⁸² Algunas de estas alternativas encontramos, la iniciación e imposición de expedientes y medidas disciplinarias, opiniones,

¹²⁷⁸ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 24.

¹²⁷⁹ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 67.

¹²⁸⁰ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 67 – 68.

¹²⁸¹ Astarloa Villena F., *op. cit.*, p. 87.

¹²⁸² Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 439.

críticas, recomendaciones, recordatorios, admoniciones, amonestaciones, directivas, requerimientos, entre otras.¹²⁸³

Por cierto, también encontramos las resoluciones que el Ombudsman realiza en su función administrativa. En los siguientes puntos se tratan en mayor detalle las que dicen relación con las competencias de supervisión del buen funcionamiento de los servicios públicos, Administración o privados haciendo de públicos. Asimismo, respecto de las resoluciones que son objeto de denuncias de vulneración de derechos humanos.

4.1.2.1.- Efectos.

Las resoluciones del Ombudsman no tienen efectos vinculantes. A la institución no se le reconoce competencia para modificar o anular los actos de la Administración Pública, entidades públicas ni de privados actuando en servicios públicos. La base sobre la que tienen efectos sus resoluciones son la *autoritas*, sobre la que decide y sustenta en un caso conformado un expediente, de acuerdo a la normativa vigente, neutralidad, criterio y opinión. Sin embargo, aunque no pueda cambiar, sino que sugerir modificaciones o anulaciones, sus resoluciones generan ciertos efectos, los que generalmente dicen relación con que a quien se dirija, deba motivar, justificar o aportar más antecedentes de su decisión. Y, en caso de omisiones de aquella carga, se otorga el derecho-deber del Ombudsman de publicar el mal funcionamiento de la Administración.¹²⁸⁴

No obstante a lo anterior, algunos como Soriano Díaz consideran que es un verdadero punto negro de la institución, el que sus resoluciones no tengan ejecutoriedad. Aquello, desincentiva a que los funcionarios públicos cambien su

¹²⁸³ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, pp. 447 - 459.

¹²⁸⁴ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, pp. 310 – 311.

parecer y puedan hacer caso omiso de las resoluciones de los Defensores.¹²⁸⁵ Se puede estar de acuerdo o no con el autor, pero si se le diera coercitividad a las resoluciones del Ombudsman, ya no se estaría en una magistratura de opinión o persuasión,¹²⁸⁶ sino que jurisdiccional, por lo que se degeneraría en otra figura jurídica. Es la *autoritas* de los altos comisionados la que les da el contrapeso a la ausencia de efectos vinculantes de sus resoluciones, la que han conseguido con el contacto permanente con el pueblo y la Administración, la que se basa en buena medida, dándose a conocer como defensor de los derechos frente a las interpretaciones o prácticas administrativas que ignoren o trasgredan derechos de la ciudadanía.¹²⁸⁷

En la misma idea, teniendo en cuenta que las resoluciones no son coercitivas, es si se cumplen o no las mismas. En ese sentido, Soriano Díaz afirma que el Defensor no debiera simplemente archivar el caso una vez terminado, sino que debiera controlar la eventual ejecución de sus decisiones, puesto que podría generar indefensión en ciertas personas que acuden a él, que generalmente son personas de escasos recursos que tienen mayor dificultad para proseguir un juicio contra la Administración. De manera que o el Defensor o los funcionarios involucrados debieran avisar que ha sucedido con el cumplimiento de las resoluciones.¹²⁸⁸

En el caso español, el Defensor del Pueblo las resoluciones no modifican ni anulan los actos de la Administración Pública, sin embargo, puede sugerir cambios en los criterios utilizados en la producción de aquellos.¹²⁸⁹ Asimismo, si como consecuencia de sus investigaciones llega al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, puede sugerir al legislativo competente o a

¹²⁸⁵ Soriano Díaz R., “Los puntos negros de la institución del Defensor del Pueblo”, en “Jueces para la Democracia. Información y Debate”, número 35, 1999, p. 4.

¹²⁸⁶ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 406.

¹²⁸⁷ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 299.

¹²⁸⁸ Soriano Díaz R., *op. cit.*, p. 4.

¹²⁸⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 28.1.

la Administración la modificación de la misma.¹²⁹⁰ Ahora bien, si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, es decir, privados haciendo de públicos, el Defensor del Pueblo puede instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.¹²⁹¹

En Argentina, el Defensor del Pueblo de la Nación no es competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. No obstante, puede proponer la modificación de los criterios utilizados para su producción. Además, si como consecuencia de sus investigaciones llega al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, puede proponer al Poder Legislativo o a la Administración la modificación de la misma.¹²⁹²

En el caso de Perú, tanto las quejas, trámites y resoluciones del Defensor del Pueblo no interrumpen ni suspenden los términos o plazos de procedimientos administrativos, tampoco anulan o modifican lo actuado o resuelto en éstos. No obstante, cuando el Defensor tenga convencimiento que como consecuencia de la investigación, el cumplimiento riguroso de una norma legal o de lo resuelto en un procedimiento administrativo ha de producir situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, pone el hecho en conocimiento del órgano legislativo y/o administrativo competente para que adopte las medidas pertinentes.¹²⁹³

La normativa de los demás Ombudsman, al menos de algunos latinoamericanos no se refiere expresamente a los efectos de las resoluciones,

¹²⁹⁰ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 28.2.

¹²⁹¹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 28.3.

¹²⁹² Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 27.

¹²⁹³ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 25.

como por ejemplo el caso de Colombia,¹²⁹⁴ Ecuador,¹²⁹⁵ Uruguay,¹²⁹⁶ entre otros, pero evidentemente, se debe interpretar que éstas no producen efectos suspensivos ni anulatorios de los actos de la Administraciones. La razón es que los Defensores tienen *autoritas* y no *potestas* ni jurisdicción, por tanto, lo lógico es que sus actos, en éste caso sus resoluciones, sigan la misma suerte.

4.1.2.2.- Tipos.

Los Ombudsman se manifiestan al término del procedimiento o durante el mismo, a través de resoluciones que, según la legislación respectiva de cada país, en general abren un abanico extraordinariamente rico en matices y contenidos. Entra estas destacan las sugerencias, que configuran resoluciones no conflictivas, sino por el contrario, razonadora e impulsora de cambios asumibles por la propia Administración, funcionario o privado actuando en servicio público. Las denominadas advertencias, que siendo posible al final y durante el procedimiento, son más lógicas que se realicen mientras no haya terminado el mismo. El recordatorio de deberes legales, el que se explica por sí mismo, que evidentemente es un verdadero llamado de atención con contenido negativo y crítico. La recomendación, se confirma como la fórmula más amplia y que puede inclusive englobar a las demás.¹²⁹⁷

En concreto, en el caso español, de acuerdo al contenido de las resoluciones, el Defensor del Pueblo puede formular a las autoridades y funcionarios de la Administración las denominadas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la

¹²⁹⁴ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia).

¹²⁹⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador).

¹²⁹⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*.

¹²⁹⁷ Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., "El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)", *op. cit.*, pp. 308 – 311.

adopción de nuevas medidas. Dichas resoluciones deben ser contestadas por escrito en un plazo que no puede superar al mes.¹²⁹⁸

Ahora bien, si no se produce una medida adecuada o la autoridad administrativa a quien se había dirigido la resolución no informa de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo puede poner en conocimiento del Ministro del departamento correspondiente o sobre la máxima autoridad de la Administración afectada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.¹²⁹⁹

En general, estas resoluciones son breves y concisas, pero tienen una cierta estructura. Por ejemplo, la queja número 16009494, que había sido dirigida en contra la Consejería de Sanidad, fue resuelta por una recomendación que se divide en su primera parte identificando el caso, luego unos considerandos para pasar directamente a la parte decisoria, muy breve enfatizada en el texto, que en el caso, señaló lo siguiente: *“Promover las actuaciones necesarias con el fin de que, en los supuestos de cancelaciones de intervenciones quirúrgicas en el Hospital General Universitario de Ciudad Real por causas sobrevenidas y de difícil previsión, se proceda a una ágil reprogramación y a la realización de los procedimientos en el menor tiempo posible”*.¹³⁰⁰ Finalmente, se le recuerda a la Administración que debe responder en el plazo máximo de un mes, para así cumplir con la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

¹²⁹⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 30.1.

¹²⁹⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 30.2.

¹³⁰⁰ Defensor del Pueblo de España, “Programación de intervenciones quirúrgicas en el Hospital General Universitario de Ciudad Real”, Recomendación de la queja número 16009494, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/promover-la-agil-reprogramacion-de-las-intervenciones-quirurgicas-canceladas-por-causas-sobrevenidas-en-el-hospital-generaluniversitario-de-ciudad-real-y-la-realizacion-de-los-procedimientos-en-el-m/> (última revisión 24 de octubre de 2016).

En estructura similar son las sugerencias del Defensor español. Se sigue la misma lógica, es decir, identificación del caso, considerandos, parte decisoria y luego se recuerda a la Administración del plazo para responder. Un ejemplo es la sugerencia, de la queja número 16003513, que había sido dirigida en contra la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, que en su parte decisoria consagró que:

“1.- Localizar el expediente concreto al que quiere acceder el interesado identificado anteriormente, cualquiera que sea la unidad administrativa de ese Ayuntamiento en que pudiera encontrarse.

*2.- Permitirle que pueda acceder al mismo y, en su caso, obtener las copias que considere oportuno, salvo que ello no sea posible porque, definitivamente, no se haya localizado o porque se haya comprobado que no existió tal expediente, en cuyo caso se le informará del motivo por el que no puede ejercer ese derecho que le asiste”.*¹³⁰¹

En cuanto a los recordatorios de deberes legales, también siguen la misma estructura. Un ejemplo la resolución de la queja número 16000466 dirigida contra el Ayuntamiento de Benicarló, en que en su parte decisoria recordaba que, *“Cumplir el deber legal que le incumbe de responder en tiempo y forma a las solicitudes y peticiones que le hayan sido formuladas, de conformidad con las normas reguladoras del procedimiento administrativo”.*¹³⁰²

Respecto de las advertencias, su estructura es la misma que de las resoluciones anteriores. Por dar un ejemplo, en la resolución de la queja número 13027391 dirigida contra Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subsecretaría de Educación, Cultura y Deporte se advierte lo que *sigue* “Impartir

¹³⁰¹ Defensor del Pueblo de España, “Acceso a un expediente sobre la municipalización de un servicio deportivo”, Sugerencia de la queja número 16003513, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/ciudadano-que-no-puede-acceder-al-expediente-sobre-la-municipalizacion-de-un-servicio-deportivo/> (última revisión 24 de octubre de 2016).

¹³⁰² Defensor del Pueblo de España, “Respuesta en tiempo y forma a las solicitudes planteadas”, Recordatorio de deberes legales de la queja número 16000466, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/responder-formalmente-a-las-solicitudes-que-sean-planteadas-ante-esa-corporacion-local/> (última revisión 24 de octubre de 2016).

*las instrucciones oportunas para que en los procesos de selección de plazas docentes en centros y programas de la acción educativa española en el exterior, los responsables de Educación de las embajadas y consulados no ofrezcan la plaza a los participantes sin haber comprobado que, efectivamente, reúnen los requisitos para poder ocuparla, certificados por los servicios competentes de ese ministerio”.*¹³⁰³

En Portugal, el Proveedor de Justicia emite resoluciones, a las que se les denomina directamente como recomendaciones, las que consisten en la formulación dirigida a la entidad respectiva para corregir una situación irregular, un acto ilegal o injusto de sus correspondientes servicios. Los responsables deben responder dentro de los 60 días a su recepción, y, si incumplen lo recomendado por el Proveedor de Justicia, la decisión debe estar fundamentada. Además, si no se estima lo solicitado, se puede acudir a la Asamblea de la República explicado el porqué de su decisión, como insistir con el superior jerárquico o al Ministro del área.¹³⁰⁴

En cuanto a su estructura, las recomendaciones se inician con la identificación del caso, asunto, línea, consideraciones preliminares, breve encuadramiento jurídico-constitucional, preocupaciones del Proveedor de Justicia, y finalmente con las conclusiones. Así por ejemplo es la recomendación número 3/B/2016, del caso Q-6312/2015 sobre el Programa especial de realojamiento de áreas metropolitanas de Lisboa y de Porto, Barrio de Santa

¹³⁰³ Defensor del Pueblo de España, “Impartir las instrucciones oportunas para que en los procesos de selección de plazas docentes en centros y programas de la acción educativa española en el exterior, los responsables de Educación de las embajadas y consulados no ofrezcan la plaza a los participantes sin haber comprobado que, efectivamente, reúnen los requisitos para poder ocuparla, certificados por los servicios competentes de ese ministerio”, Advertencia de la queja número 13027391, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/impartir-las-instrucciones-oportunas-para-que-en-los-procesos-de-seleccion-de-plazas-docentes-en-centros-y-programas-de-la-accion-educativa-espanola-en-el-exterior-los-responsables-de-educacion-de-l-2/> (última revisión 24 de octubre de 2016).

¹³⁰⁴ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 38.

Filomena y de 6 de Mayo.¹³⁰⁵ La expresa faceta constitucional es lo significativo en comparación a otras.

En Argentina las resoluciones según sea su contenido pueden catalogarse como advertencias, recomendaciones, recordatorios deberes legales y funcionales, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. En efecto, el Defensor puede formular con motivo de sus investigaciones cualquiera de dichas resoluciones. Los responsables están obligados a responder por escrito en el plazo máximo de treinta días.¹³⁰⁶

Ahora bien, si formuladas las resoluciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por la autoridad administrativa afectada, o que no informe de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor puede poner en conocimiento al Ministro del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco obtuviere una justificación adecuada, el Defensor tiene una obligación, correspondiéndole incluir el asunto en su informe anual o especial, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado la actitud.¹³⁰⁷

En general, las resoluciones son breves pero no tanto como las españolas, sin embargo, siguen la misma estructura, identificación del caso, considerandos y parte decisoria. No obstante, en esta última parte no se identifica que tipo de resolución es, simplemente se señala “resuelve”. Un ejemplo es lo adoptado en la queja número 430/11, caratulada, BAGNASCO, Gabriela, sobre reclamo vinculado con la presunta denegatoria a la obtención del

¹³⁰⁵ Proveedor de Justicia de Portugal, Recomendación número 3/B/2016, del caso Q-6312/2015, disponible en http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Rec_3B2016.pdf (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³⁰⁶ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 28.

¹³⁰⁷ *Ibíd.*

descuento para personas con discapacidad en una autopista, en que la parte decisoria consagra que:¹³⁰⁸

“Por ello, EL SECRETARIO GENERAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Exhortar al Señor JEFE DE GABINETE DE MINISTROS para que instruya al señor MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS para que de manera urgente haga efectiva la exención de pago del peaje de la Red de Concesiones Viales Nacionales para todas las personas discapacitadas que se desplacen en su vehículo personal con la acreditación del distintivo de identificación a que refiere el artículo 12 de la ley Nº 19.279.

ARTICULO 2º.- Poner en conocimiento de la presente a la COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN del HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN.

ARTICULO 3º.- Regístrese; notifíquese y resérvese.

RESOLUCIÓN Nº 25/14”.

En el caso de Bolivia, el Defensor del Pueblo emite sus decisiones mediante resoluciones, las que deben estar motivadas. La naturaleza de éstas son recomendaciones o recordatorios de deberes legales. Las primeras proceden si versa sobre la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; se trate de la iniciación de acciones legales; o bien,

¹³⁰⁸ Defensor del Pueblo de Argentina, “Exhortación exención pago de peajes para personas con discapacidad”, Resolución número 25/14 de la actuación número 430/11, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30763&pagN=1> (última revisión 24 de octubre de 2016).

considere la rectificación de una norma, cuya aplicación provoque situaciones injustas y perjuicios. Las segundas proceden cuando la conducta de la autoridad o servidor público constituya infracción o falta, por acción, omisión o exceso en el ejercicio de sus atribuciones.¹³⁰⁹

Ahora bien, en materias relacionadas a violaciones a los derechos humanos de las mujeres, las Resoluciones del Defensor del Pueblo se rigen además, por la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y otros tratados internacionales que protegen los derechos humanos de las mujeres.¹³¹⁰

Luego, el Defensor del Pueblo debe notificar a la Administración la que en el plazo de treinta días, si no adopta acciones pertinentes según la resolución, se pondrá en conocimiento de la autoridad administrativa superior de la institución los antecedentes del caso. Sin embargo, si dicha autoridad superior en el plazo de diez días no adopta medidas adecuadas, el Defensor del Pueblo informa de inmediato al Congreso Nacional, con mención de nombres de los responsables, sin perjuicio de recomendar a las autoridades competentes, el inicio de las acciones legales que corresponda. Por otro lado, cuando las resoluciones se refieran a empresas privadas que presten servicios públicos, se formulan las recomendaciones a las autoridades competentes por Ley.¹³¹¹

En el caso de Colombia, actualmente la Ley de la Defensoría del Pueblo no se refiere específicamente a las resoluciones.¹³¹² Lo mismo ocurre en el Ecuador, pero se infiere de su articulado que el Defensor del Pueblo, una vez que encuentre fundada la queja, promoverá los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves del algún derecho vulnerado, sin que

¹³⁰⁹ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 30.

¹³¹⁰ *Ibid.*

¹³¹¹ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 31.

¹³¹² El Decreto 25 de 2014 derogó una serie de preceptos de la Ley de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.¹³¹³

En Perú, el Defensor del Pueblo puede formular a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública determinados tipos de resoluciones, las que consisten en advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En efecto, una vez recibidas éstas por las autoridades, funcionarios y servidores correspondientes están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de treinta días. Ahora bien, si como consecuencia de las resoluciones no se adoptase una medida adecuada o la entidad administrativa no informase, puede poner los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas en conocimiento del Ministro de la materia o de la máxima autoridad de la respectiva institución y, cuando corresponda, de la Contraloría General de la República.¹³¹⁴

Ahora bien, también en Perú se distingue cuatro tipos de resoluciones, a saber, defensoriales, administrativas, de Secretaría General y jefaturales, las que básicamente dicen relación con el funcionamiento mismo de la Defensoría del Pueblo, es decir, sus propios actos administrativos. Para ser ilustrativos, es posible citar algunos ejemplos, como la resolución defensorial número N°009-2016/DP, que aprueba el Informe Defensorial número 174, “Educación intercultural Bilingüe hacia el 2021. Una política de Estado imprescindible para el desarrollo de los pueblos indígenas”, elaborado por el Programa de Pueblos Indígenas;¹³¹⁵ la resolución administrativa número 058-216/DP-PAD, que acepta la renuncia un abogado de la institución, que estaba en el cargo de Asesor II de

¹³¹³ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículos 16 y 20.

¹³¹⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 26.

¹³¹⁵ Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución defensorial número N°009-2016/DP, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RD-009-2016-DP.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

la Primer Adjuntía de la Defensoría del Pueblo;¹³¹⁶ la resolución de Secretaría General número 018-2016/DP-SG, que Aprueba la designación de las personas responsables de realizar la fiscalización posterior aleatoria de los procedimientos administrativos previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos;¹³¹⁷ o la resolución jefatural número 543-2016/DP-OAF, que aprueba la Directiva número 005-2016/DP-OAF, denominada “Procedimientos para el Requerimiento, Administración y Rendición de Encargos al Personal de la Defensoría del Pueblo”.¹³¹⁸

En el caso de Uruguay, no se señala expresamente el tipo de resoluciones que puede emitir la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, pero se infiere que pueden ser propuestas, recomendaciones específicas, recomendaciones generales. Éstas últimas con el objeto de eliminar o prevenir situaciones iguales o semejantes a las que motivaron la denuncia.¹³¹⁹ Ahora bien, si las denuncias se relacionaran con servicios prestados por personas públicas no estatales o por personas privadas, las actuaciones y las recomendaciones se entenderán a las autoridades competentes para su contralor y supervisión.¹³²⁰

Sin embargo, en la práctica habitual Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo divide las la resoluciones en “resoluciones” y “recomendaciones” en su buscador de su sitio electrónico, por lo que hay que acudir a la parte eminentemente resolutoria para atender al tipo de la resolución. Así, por ejemplo, la resolución del expediente número 2015-1-38-0001038,

¹³¹⁶ Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución administrativa número 058-216/DP-PAD, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RA-058-2016-DP-PAD.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³¹⁷ Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución de Secretaría General número 018-2016/DP-SG, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RSG-018-2016-DP-SG.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³¹⁸ Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución jefatural número 543-2016/DP-OAF, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RJ-543-2016-DP-OAF.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³¹⁹ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 26.

¹³²⁰ *Ibíd.*

resolución número 390/2016 que manifestó que, “- *Proceder a la revisión de la normativa vigente en la materia y en especial lo dispuesto en el decreto 470/007 en el plazo máximo de 6 meses a los efectos de su completa adecuación a las normas nacionales en materia educativa y a los principios de no discriminación. – Incorporar lo establecido en el artículo 74 de la Ley Nº 18.437. (“Las alumnas en estado de gravidez tendrán derecho a continuar con sus estudios, en particular el de acceder y permanecer en el centro educativo, a recibir apoyo educativo específico y justificar las inasistencias pre y post parto, las cuales no podrán ser causal de pérdida del curso o año lectivo”). – Respetar el derecho a la intimidad en el ámbito educativo y por tanto no publicar dato alguno que lesionen dicho principio*”,¹³²¹ lo que denota que es una recomendación.

En cuanto a la estructura de las resoluciones, ésta es variada, pero en general es similar a la de los demás Ombudsman. En efecto, en la resolución anteriormente citada,¹³²² se comienza con la identificación del caso, competencia, antecedentes, consideraciones y parte decisoria; en la resolución de 28 de marzo de 2015, se iniciaba con vistas, resultado, considerando, se provee;¹³²³ inclusive otra forma, la de la resolución número 339/2015 del expediente 423/2014,¹³²⁴ comenzando con la identificación del caso, introducción, competencia, consideraciones – aspectos sustantivos, aspectos resolutivos.

¹³²¹ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución número 390/2016 del expediente número 2015-1-38-0001038, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/content/2016/05/Resolución-390-20161.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³²² *Ibíd.*

¹³²³ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución de 28 de marzo de 2015, disponible en http://inddhh.gub.uy/wp-content/uploads/2015/03/resoluc_28-03-15_msp_asse_perros_etchepare_jueza_granese.pdf (última revisión 25 de octubre de 2016).

¹³²⁴ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución número 339/2015 del expediente 423/2014, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/uploads/2015/07/Resolución-339-2015-INDDHH-1.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

4.1.2.3.- Obligación de notificar ciertas resoluciones y el resultado de su investigación.

La comunicación de las resoluciones atiende especialmente a la naturaleza del Ombudsman, su carácter público, y por otro lado, a que surjan efectos sus decisiones. Por aquello, en general se debe notificar a quien tenga un interés legítimo, al público en general y a la Administración o particular que preste servicios públicos, ya sea para publicar sus actuaciones o bien producir un desarrollo óptimo de los eventuales actos u omisiones de los infractores. En todo caso, es posible que haya excepciones justificadas, ya sea para no menoscabar derechos o bien sean reservados o información clasificada.¹³²⁵

A su vez, las notificaciones que hace el Ombudsman ponen en práctica el principio de contradicción o bilateralidad procesal. Las comunicaciones, implícitamente, forman parte del derecho a la defensa que tienen las entidades o funcionarios contra que se dirigen las resoluciones.¹³²⁶

En España, el Defensor del Pueblo debe informar al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la Administración o funcionario implicado, salvo en el caso de las que por su naturaleza, fuesen consideradas de carácter reservado o declaradas secretas.¹³²⁷ Asimismo, comunica el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.¹³²⁸ Por otro lado, cuando su intervención se hubiere iniciado a solicitud de diputados y senadores individualmente considerados, las Comisiones de investigación o relacionadas con la defensa general o parcial de los derechos y libertades públicas o la Comisión Mixta Congreso-Senado, el Defensor informa al parlamentario o Comisión competente que lo hubiese

¹³²⁵ Bruñén Barrerá F., “Artículo 31”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002, pp. 781 – 785.

¹³²⁶ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 467.

¹³²⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 31.1.

¹³²⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 31.3.

pedido, notificando los resultados alcanzados, como también si no decide informar motivando su desestimación.¹³²⁹

En el caso de Argentina, el Defensor del Pueblo de la Nación debe poner en conocimiento ciertas resoluciones. En efecto, éste debe comunicar al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones así como la respuesta que hubiese dado al organismo o funcionario implicados, salvo en el caso que ésta por su naturaleza de carácter reservada o declarada secreta. Asimismo, debe poner en notificar a la Auditoría General de la Nación, los resultados de sus indagaciones en los organismos sometidos a su control.¹³³⁰

En Bolivia también existe el deber de notificar las decisiones del Defensor. En efecto, las resoluciones se deben notificar a los interesados al funcionario responsable, al órgano administrativo afectado y a la autoridad superior o dependencia correspondiente, adjuntando los antecedentes del caso. Asimismo, debe poner en conocimiento de la respuesta que haya dado la Administración, si es que lo hizo.¹³³¹

En el caso de Uruguay, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo comunica al denunciante las respuestas que diere el organismo o entidad involucrado en la denuncia. En este caso, el denunciante tiene la facultad de realizar las observaciones que convengan a su interés.¹³³² Ahora bien, si la resolución es de rechazo, se notifica de inmediato al denunciante, y, si la denuncia es rechazada por falta de fundamentos, se le otorga un plazo razonable para su fundamentación, término que decide el Consejo Directivo.¹³³³

¹³²⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 31.2.

¹³³⁰ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 29.

¹³³¹ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 31.

¹³³² Ley Nº 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley Nº 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 22.

¹³³³ Ley Nº 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley Nº 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 18.

En caso de incumplimiento de las resoluciones de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, ésta da la más amplia difusión pública al texto de las recomendaciones efectuadas y sus antecedentes o, en su caso, a las obligaciones que las autoridades habían asumido, todo con mención expresa de los nombres y cargos de las autoridades y otros funcionarios que hayan adoptado tal actitud, sin perjuicio de su inclusión en el Informe Anual o, en su caso, en el Informe Especial que resuelva presentar.¹³³⁴

También existe la obligación de difundir públicamente las ciertas resoluciones pero con ciertos bemoles. En efecto, cuando el la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo emite recomendaciones, opiniones o propuestas sin haber mediado solicitud previa de los organismos involucrados en las mismas y considere que no se verifican situaciones graves o urgentes a resolver, dichas resoluciones se comunicarán a las autoridades u organismos involucrados sin se le dé difusión pública durante el plazo que la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo determine para cada caso.¹³³⁵

4.1.2.4.- Inimpugnabilidad.

En general, las decisiones del Ombudsman no son impugnables. Quienes están en mayor desacuerdo con ello son los propios funcionarios públicos contra quien se dirige la respectiva resolución, pues consideran que se puede dar una doble difamación, en sede de la institución y luego en sede jurisdiccional.

¹³³⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 28.

¹³³⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 8.

Inclusive, puede que después de una resolución no se decida acudir a tribunales, quedando el funcionario sin poder rebatir los argumentos de la misma.¹³³⁶

En el caso de Portugal, los actos del Proveedor de Justicia no son susceptibles de recurso, aunque se pueda reclamar al propio Proveedor.¹³³⁷ Sin embargo, sus decisiones, dentro de sus competencias de gestión, son susceptibles de recurso ante el Tribunal Supremo Administrativo, en términos generales.¹³³⁸

En el caso de Argentina, las decisiones sobre la admisibilidad de las quejas presentadas son irrecurribles.¹³³⁹

En el caso de Perú, los actos del Defensor del Pueblo son irrevisables en sede judicial y únicamente podrán ser objeto de reconsideración ante el propio Defensor.¹³⁴⁰

En el caso de Uruguay se hace la siguiente distinción. Las resoluciones de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo que correspondan a su ámbito de las competencias propias de Ombudsman, deberán ser fundadas y no admitirán recurso. Por otro lado, los demás actos administrativos pueden ser impugnados con los recursos y acciones previstas en la Constitución de la República.¹³⁴¹

¹³³⁶ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 461.

¹³³⁷ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 36.

¹³³⁸ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 44.

¹³³⁹ Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 22.

¹³⁴⁰ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo Nº 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley Nº 29.882 de 2012 (Perú), artículo 31.

¹³⁴¹ Ley Nº 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley Nº 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 7.

En otras legislaciones no señalan recurso por los que podría impugnarse los actos y resoluciones de los Ombudsman, como el caso de España,¹³⁴² Bolivia,¹³⁴³ Colombia,¹³⁴⁴ Ecuador,¹³⁴⁵ entre otros.

4.1.3.- Informes.

Los Ombudsman realizan una serie de informes lo que dependerá evidentemente de las distintas legislaciones, inclusive más, generalmente vienen obligados constitucionalmente al respecto.¹³⁴⁶ Prácticamente todos, como ha analizado Gil Rendón, e incluso independiente del tipo de Ombudsman, éstos presentan informes al órgano supervisor de su gestión como en los países escandinavos de Suecia, Finlandia, Dinamarca y Noruega; otros europeos, Alemania, Inglaterra, Francia, Italia, Austria, Suiza, Portugal, España, Holanda; y en otras latitudes como Israel, Nueva Zelanda, Australia, Estados Unidos, Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Perú.¹³⁴⁷ De ahí que sea una de las funciones principales de estudio de la institución.

Sin embargo, no sólo porque todos los altos comisionados tengan dicho poder-deber es relevante, para algunos, como Bar Cendón o Codes Calatrava, es la parte de mayor trascendencia de la actividad del Ombudsman, debido a la publicidad que adquiere y por el carácter de la instancia a la que se dirige.¹³⁴⁸ Por su parte, para Alzaga, es la labor fundamental del Ombudsman, pues se orienta tanto la labor crítica de la oposición como la tarea de gobierno hacia la superación de lacras, e incluso en ocasiones logra un influjo positivo y directo en

¹³⁴² Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España).

¹³⁴³ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia).

¹³⁴⁴ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia).

¹³⁴⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador).

¹³⁴⁶ Carballo Armas P., "El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado", *op. cit.*, pp. 227 - 228.

¹³⁴⁷ Gil Rendón R., "El Ombudsman en el Derecho Constitucional Comparado", editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A., Delegación Cuauhtémoc, México D.F., 2001, pp. 46 – 330.

¹³⁴⁸ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 396.

la opinión pública.¹³⁴⁹ Además estos informes son instrumentos básicos sobre los que habrá que cimentarse el prestigio y el éxito de la institución.¹³⁵⁰ Estos estudios son muy apreciados por el público en general, como también por los juristas, pues en ellos se halla una determinada forma de pensar y de interpretar la legislación, precisamente de quien, no sólo es el alto comisionado del Parlamento, creador del mismo, sino que está en permanente contacto con él, situación que también aporta a los Tribunales de Justicia.¹³⁵¹

En efecto, destacan los informes anuales al parlamento y los especiales o extraordinarios sobre materias en específico. Asimismo, algunos incorporan en el concepto de informe a las comunicaciones o las notificaciones de las resoluciones de cada caso o de conjunción de similares,¹³⁵² que suelen ser realmente resoluciones de una queja, que se analizaron en el apartado anterior.

Los informes suelen ser los más comunes en todas las legislaciones de los Ombudsmen. Es dicha herramienta que se presenta al parlamento tiene al menos una doble función. Por un lado sirve como forma de control de la actividad de los altos comisionados, como también de sus recursos económicos ejecutados en su mandato, los que van en expuestos en los informes o en sus anexos, aunque también están en casi todos los sitios electrónicos de los defensores, guiado al buen uso de los recursos públicos en términos de eficiencia y eficacia, y a transparentar su gestión hacia la ciudadanía.¹³⁵³ Por otro, como decía Bexelius, que con el informe, que suele tener 400-500 páginas, que contiene el resumen de los casos más relevantes del año, se intentas influir en la legislación, y quizás sea el medio más importante para poder hacerlo.¹³⁵⁴ Es a decir de Uribarri, una verdadera radiografía de la Administración, actuando

¹³⁴⁹ Alzaga, "Derecho político español según la Constitución de 1978", Volumen II, p. 248 en Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 406.

¹³⁵⁰ Codes Calatrava J., *op. cit.*, pp. 406 – 407.

¹³⁵¹ Fernández Segado F., *op. cit.*, pp. 304 – 305.

¹³⁵² Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 467.

¹³⁵³ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., "*op. cit.*", p. 138.

¹³⁵⁴ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 470.

el Defensor como la voz del pueblo, transmitiendo las quejas y necesidades ciudadanas,¹³⁵⁵ o como han dicho muchos parlamentarios, es una verdadera radiografía social de los males de las administraciones.¹³⁵⁶

Además, los informes no sólo se presentan al parlamento, sino que deben ser públicos e incluso en algunos casos, como en Suecia desde el año 1969 existe la obligación de emitir un informe sumario en inglés.¹³⁵⁷ La publicidad dice relación con la actividad, evidentemente pública de los Ombudsman como también de lo provechoso que pueden ser para la comunidad. Así también le facilita a la institución la adquisición de *autoritas* y a la vez contribuye a humanizar a la Administración en sus relaciones con los ciudadanos.¹³⁵⁸

En efecto, contribuirá a su *autoritas* si es que son debidamente conocidos por la población, lo que resulta vital en una magistratura de persuasión que debe contar con el respaldo de la opinión pública. En ese sentido, son buenas prácticas las guiadas a dar a conocer los informes u otras actividades a través de cualquier medio que sea efectivo, inclusive a través de notas de prensa, sitios electrónicos, conferencias de prensa, programas o espacios en radio y/o televisión, redes sociales, publicaciones periódicas, artículos de opinión institucionales, entrevistas con medios de comunicación, entre otras.¹³⁵⁹ Por cierto, la *autoritas* no la obtienen los Ombudsman no sólo por su publicidad, sino que por su contacto frecuente con el pueblo y con la Administración,¹³⁶⁰ es decir, publicidad y contacto permanente son la clave.

A mayor abundamiento, la publicación de los informes es un valioso complemento de la función investigadora del Ombudsman. Esto es por la

¹³⁵⁵ Uribarri A., *op. cit.*, p. 106.

¹³⁵⁶ Colomer Viadel A., "El Defensor del Pueblo, Protector de los Derechos y Libertades y Supervisor de las Administraciones Públicas", *op. cit.*, pp. 153 – 154.

¹³⁵⁷ Gil Rendón R., "El Ombudsman en el Derecho Constitucional Comparado", *op. cit.*, p. 27.

¹³⁵⁸ Fairén Guillén V., "El defensor del pueblo – Ombudsman –", Tomo I, Parte General", *op. cit.*, p. 486.

¹³⁵⁹ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., *op. cit.*, p. 178.

¹³⁶⁰ Fairén Guillén V., "El Defensor del Pueblo de la Constitución española, relacionado con otros Ombudsmänner" en Trejos G. "El Defensor de los Habitantes. *El Ombudsman*", editorial Juricentro, San José de Costa Rica, 1992, p. 53.

ausencia de poderes coercitivos, siendo entonces la publicidad un importante aliado de la institución, sino de poco valdría la información que se obtiene, si no tuviese trascendencia más allá de los afectados directamente en los respectivos asuntos. Además permite denunciar irregularidades de acuerdo a los principios del Estado, independiente del sector político al que se pertenezca. Asimismo, cumplen una faceta sancionatoria, en el sentido que se publican conductas reprobables que podrían incidir en la opinión pública.¹³⁶¹

Por otro lado, los informes especiales siguen generalmente, a menos que hayan sido solicitados por el parlamento, la idea de voluntariedad, es decir, no obligatorios como lo son los informes anuales. Con dichos informes especiales en cierta forma se equilibra la relación de los Ombudsman con los parlamentos. Estos estudios tienen una doble motivación, o por el interés en un caso concreto, ya sea por su importancia y/o posible urgencia en la adopción de medidas o, por otra parte, ante la actitud reacia de la Administración a reparar una injusticia producida, siendo notificada aquella ante resoluciones del Defensor.¹³⁶²

Los Ombudsman suecos, deben presentar a más tardar el 15 de noviembre de cada año un informe impreso sobre su desempeño, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio del año anterior y el 30 de junio del siguiente. El informe debe contener una relación de las medidas adoptadas en su quehacer particularmente sobre su contribución en la subsanación de deficiencias de la legislación o de alguna actuación del Estado, procedimientos judiciales en relación a sus investigaciones, procedimientos disciplinarios por no acatar las obligaciones de su mandato, como también sobre otras de sus actividades relativas a su función.¹³⁶³

¹³⁶¹ Gómez Puentes M., *op. cit.*, pp. 231 – 322.

¹³⁶² Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, *op. cit.*, pp. 117 - 118.

¹³⁶³ Instructions. The Act with Instructions for the Parliamentary Ombudsmen (Lag [1986:765] med instruktion för Riksdagens ombudsmän – ”JO-instruktionen”) issued 13 November 1986, revised 1 September 2014 by SFS 2014:802. Pursuant to the decision of the Riksdag the following has been determined (Suecia), artículo 11.

En Finlandia, el Ombudsman presenta al Parlamento un informe anual sobre sus actividades y estado de la Administración de Justicia, la Administración Pública y la ejecución de las tareas públicas, como también de los defectos que ha observado en la legislación con especial atención en la implementación de los Derechos Fundamentales y de los derechos humanos.¹³⁶⁴ Asimismo, puede presentar informes especializados sobre temáticas que considere importantes.¹³⁶⁵

En el caso español, el Defensor del Pueblo da cuenta anualmente a las Cortes Generales de la gestión realizada. Esto se hace a través de la presentación de un informe cuando se halle reunido el parlamento en su periodo ordinario de sesiones.¹³⁶⁶ El principal cometido del informe es la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución española, es decir, protección de derechos y libertades fundamentales.¹³⁶⁷ Dicho informe anual que debe ser publicado,¹³⁶⁸ ha sido calificado por la prensa como un verdadero memorial de agravios del pueblo español.¹³⁶⁹ Además de presentado por escrito el informe, éste es expuesto oralmente por el Defensor ante el Pleno de ambas Cámaras,¹³⁷⁰ pudiendo intervenir los Grupos Parlamentarios a efectos de fijar su postura.¹³⁷¹

Asimismo, cabe la posibilidad de que el Defensor, en caso de gravedad o urgencia del caso, puede presentar informes extraordinarios, que serán dirigidos a las Diputaciones Permanentes de las Cámaras si éstas no se encontraren reunidas.¹³⁷² A estos instrumentos la institución los ha denominado como informes especiales, los que tienen un carácter monográfico, siendo el primero

¹³⁶⁴ Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia), Sección 12, (1).

¹³⁶⁵ Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia), Sección 12, (2).

¹³⁶⁶ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 32.1.

¹³⁶⁷ Uribarri A., *op. cit.*, p. 87.

¹³⁶⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 32.3.

¹³⁶⁹ Colomer Viadel A., "El Defensor del Pueblo, Protector de los Derechos y Libertades y Supervisor de las Administraciones Públicas", *op. cit.*, p. 154.

¹³⁷⁰ Cámara de Diputados y Senado.

¹³⁷¹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 33.4.

¹³⁷² Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 32.2.

de ellos elaborados en el año 1987 sobre la situación penitenciaria en España.¹³⁷³

Los informes del Defensor del Pueblo tratan especialmente sus labores fundamentales, tramitación de quejas, formulación de resoluciones y de los casos que haya ejercido de recurrente en amparo o ejerciendo el recurso de inconstitucionalidad.¹³⁷⁴ En efecto, las materias de que trata el informe anual dice relación con los siguientes aspectos: dar cuenta del número y tipo de quejas presentadas; de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por las Administraciones públicas.¹³⁷⁵ Respecto a su estructura, se han dividido las materias, en general, de acuerdo a los departamentos ministeriales entonces existentes.¹³⁷⁶ Además, el informe contendrá un anexo, cuyo destinatario son las Cortes Generales, en el que se hace constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda.¹³⁷⁷

En cuanto a su contenido, no deben constar datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador,¹³⁷⁸ con excepción de la publicación debido a la persistencia de actitudes hostiles o entorpecedoras de la labor investigadora del Defensor, por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o personal al servicio de la Administración Pública.¹³⁷⁹ Por otro lado, la experiencia evidencia que el contenido de los informes ha ido variando, desde los primeros que consideraban razonablemente el cómo se inició la institución, tipos de procedimientos, criterios de actuación,¹³⁸⁰ a los más actuales que, evidentemente ya no tratan aquellos

¹³⁷³ Colomer Viadel A., "El Defensor del Pueblo, Protector de los Derechos y Libertades y Supervisor de las Administraciones Públicas", *op. cit.*, pp. 168 – 169.

¹³⁷⁴ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 396.

¹³⁷⁵ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 33.1.

¹³⁷⁶ Uribarri A., *op. cit.*, p. 99.

¹³⁷⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 33.3.

¹³⁷⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 33.2.

¹³⁷⁹ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 24.1.

¹³⁸⁰ Uribarri A., *op. cit.*, p. 99.

puntos o enfocándose en otros aspectos. En éste último sentido, teniendo presente que las normas de estructuración son generales, dependerá de quien sea Defensor el énfasis que se le dé a ciertos temas o formas de presentarlos, lo que ha quedado de manifiesto con los informes de los dos primeros altos comisionados españoles, Ruiz-Giménez y posteriormente Gil Robles.¹³⁸¹

En estos informes Gil Robles ha considerado que deben haber soluciones, no crear conflictos artificiales. En ese sentido, no vencer, sino que convencer, su deber es proponer soluciones a los casos de los ciudadanos individualmente considerados y como colectividades. Esto, nunca actuando bajo intereses políticos o propios. No es su misión vencer a un político o un partido en particular. Tanto es así, que debiera darle iniciativa a los parlamentarios para que enmienden errores o soluciones los asuntos.¹³⁸² Es lo que se puede generar los informes bien encausados.

Es relevante atender el ámbito de protección que tratan los informes. En efecto, siendo una radiografía social de las propiciaciones de los ciudadanos, de los ámbitos en los que falla la Administración y la Justicia. También de la patología de los derechos y libertades respecto de la Administración, que están protegidos en la Sección Primera del Capítulo Segundo del Título I de la Constitución española, más el artículo 14. Por su parte, la Sección Tercera que reúne los derechos económicos, sociales y culturales, sólo se garantizan si están desarrollados en leyes. Cuando no es así, se está en el campo del Defensor del Pueblo, pues la mayoría de las quejas se refieren a este tipo de derechos.¹³⁸³

Un aspecto relevante es que ni la Constitución ni la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo define una fecha para la presentación del Informe Anual. Algunos autores, como Anguita, consideran que habría al menos que señalar un periodo de referencia, porque sería una verdadera garantía para el alto

¹³⁸¹ Astarloa Villena F., *op. cit.*, pp. 88 - 89.

¹³⁸² Gil-Robles y Gil Delgado A., *op. cit.*, p. 29.

¹³⁸³ Colomer Viadel A., "El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos", *op. cit.*, p. 73.

comisionado, evitándose eventuales intereses políticos dirigidos a que se adelante o se demore su publicidad.¹³⁸⁴ En España, esto es más relevante aún ya que tampoco hay fecha exacta de elecciones para las Cortes Generales por su sistema parlamentario.

Un caso destacable, aunque ya histórico es lo que sucedía con el *Mediateur* de Francia. En efecto, de acuerdo a la configuración del sistema político de dicho país, especialmente a las relaciones que hay entre gobierno y el poder legislativo,¹³⁸⁵ el alto comisionado rendía el informe tanto al parlamento como al Presidente de la República.¹³⁸⁶

Actualmente, la figura sucesora del *Mediateur*, el *Défenseur des droits*, considera que los informes se deben hacer “*evaluando a la luz de la realidad de los derechos en Francia hoy en día. La investigación de la efectividad de los derechos existentes, las demandas de nuevos derechos, son traducción de una demanda social fuerte e impaciente*”.¹³⁸⁷ El informe se estructura dividiéndolo, el defensor en cifras, la recepción de los usuarios, actividad en la protección de derechos y libertades, las actividades de promoción de la legalidad y acceso a los derechos, finanzas y recursos humanos.¹³⁸⁸

En Portugal, el Proveedor de Justicia remite antes del 30 de abril de cada año a la Asamblea de la República un informe de su actividad. Dicho informe debe contener las iniciativas tomadas por él, las quejas recibidas, las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.¹³⁸⁹

El alto comisionado de Portugal actualmente elabora un informe de cerca de 150 páginas, que en palabras del alto comisionado, el informe que remite al

¹³⁸⁴ Codes Calatrava J., *op. cit.*, p. 397.

¹³⁸⁵ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, p. 257.

¹³⁸⁶ Ley del *Mediateur*, 73/6, de 3 de junio de 1973 (Francia), artículo 14.

¹³⁸⁷ Défenseur des droits de Francia, “Rapport annuel d’activité 2015”, L’editorial, disponible en <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapport-annuel-dactivite-2015> (última revisión 5 de enero de 2017).

¹³⁸⁸ *Rapport annuel d’activité 2015, Défenseur des droits de Francia, op. cit.*

¹³⁸⁹ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 23.1.

parlamento *“revela las diversas dimensiones en las que este órgano estatal (Proveedor de Justicia), desarrolla su actividad de promoción y protección de los derechos humanos. Teniendo en cuenta que el campo de intervención del Proveedor portugués se extiende más allá de la verificación de las acciones u omisiones de la Administración Pública y la reparación eventual de injusticias o ilegalidades, este informe ilustra también de las actividades desarrolladas como Institución Nacional de Derechos Humanos Portuguesa”*.¹³⁹⁰ En su estructura destaca, la actividad del alto comisionado los procedimientos de quejas, estadísticas, promoción y protección de derechos fundamentales, relaciones internacionales, administración, gestión y recursos económicos, sus decisiones en diversas materias. Son ejemplificadores los casos que se presentan, los que sintetiza en no más de una página. No incluye lo relativo al Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, pues lo presenta de forma autónoma.¹³⁹¹

En el caso de Costa Rica, el Defensor de los Habitantes tiene como obligación rendir anualmente a la Asamblea Legislativa, un informe escrito en la primera semana de junio, sobre el cumplimiento de sus labores. Y, en la última semana de junio, debe comparecer ante la Asamblea Legislativa, para defender oralmente su informe.¹³⁹²

En su estructura destacan los aportes para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las acciones de la Defensoría, dividida por direcciones, de admisibilidad, oficinas regionales, de la mujer, de protección especial, de calidad de vida, de control de gestión, de asuntos económicos, de niñez y adolescencia, de asuntos laborales, de promoción y divulgación de derechos, de asuntos jurídicos, de asuntos internacionales, administrativa y contraloría de servicios. En los anexos se agrega la Agenda 2030 para el

¹³⁹⁰ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 9.

¹³⁹¹ Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, *op. cit.*, p. 1 – 152.

¹³⁹² Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 15.

Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas,¹³⁹³ como también criterios sobre proyectos de ley.¹³⁹⁴

En Puerto Rico, el Ombudsman también rinde informes anuales a la Asamblea Legislativa y al Gobernador, durante la segunda semana del mes de enero de cada año. Dicho instrumento contiene su gestión, estudios o investigaciones, como además otros informes especiales que crea convenientes o que le sean requeridos por la Asamblea Legislativa y el Gobernador. Asimismo, la Oficina del Contralor de Puerto Rico revisa anualmente los informes y los documentos relacionados con el manejo y la utilización de fondos.¹³⁹⁵

El Informe que tiene en los últimos años cerca de 120 páginas, considera la alta comisionada, Iris Miriam Ruiz Class, que *“al presentar el Resumen Anual de nuestras actividades tras terminar un año fiscal, cumplimos igualmente con el honroso deber de rendir cuentas a toda la ciudadanía, sobre el esmero y dedicación que las y los compañeros en la Oficina del Procurador del Ciudadano exhibe en defensa del interés público y de atender los problemas y necesidades de cada contribuyente”*.¹³⁹⁶ En cuanto a su estructura, destaca la estructura organizativa, estadísticas significativas, servicios en regiones, las actuaciones de los departamentos de investigaciones y reclamaciones, departamentos de

¹³⁹³ La Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas adoptó el 25 de septiembre de 2015 la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, en sitio electrónico de la Organización de Naciones Unidas, disponible en <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/> (última revisión 5 de enero de 2017).

¹³⁹⁴ Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, “Informe Anual de Labores, 2015-2016”, pp. 1 – 442.

¹³⁹⁵ Ley número 134 de 30 de junio de 1977, Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma (Puerto Rico), artículo 23.

¹³⁹⁶ Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, Asociado de Puerto Rico, “Trigésimo Sexto Informe Anual, 2012-2013”, pp. 1 – 118, disponible en <http://www.ombudsmanpr.com/images/pdf/infornes-anuales/Informe%20Anual%20Ombudsman%202012%20-%202013.pdf> (última revisión 5 de enero de 2017).

distintas procuradurías, como de pequeños negocios, en materia ambiental, de asuntos energéticos e hidrológicos, de sistemas de seguridad y banco.¹³⁹⁷

En el caso de Argentina, el Defensor del Pueblo de la Nación da cuenta anualmente a las Cámaras de su labor realizada en un informe que les presenta antes del 31 de mayo de cada año. Asimismo, cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen puede presentar un informe especial al respecto. Tanto los informes anuales como los especiales son publicados en el Boletín Oficial y en los Diarios de Sesiones de ambas Cámaras, y, además, una copia se envía para su conocimiento al Poder Ejecutivo Nacional.¹³⁹⁸

En cuanto al contenido del informe anual, se debe dar cuenta del número y tipo de quejas presentadas; de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas. Asimismo, se adjunta un anexo, cuyos destinatarios son las Cámaras, constando la rendición de cuentas del presupuesto de la institución en el período que corresponda. No deben figurar datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador,¹³⁹⁹ con excepciones motivadas relativas a su investigación, cuando considere que hay caracteres de delito.¹⁴⁰⁰ Una característica interesante es que el Defensor puede integrar en el informe anual la proposición al Congreso modificaciones a su propia ley orgánica que resulten de su aplicación para el mejor cumplimiento de sus funciones.¹⁴⁰¹

En la actualidad, el informe anual que presenta el Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina contiene alrededor de 250 páginas, que en palabras de Juan José Böckel, Subsecretario de la institución haciendo de alto comisionado,

¹³⁹⁷ *Ibíd.*

¹³⁹⁸ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 31.

¹³⁹⁹ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 32.

¹⁴⁰⁰ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 26.

¹⁴⁰¹ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 32.

señalando que el *“Informe Anual da cuenta de las actuaciones tramitadas según la Ley Nº 24.284 y nuestra Constitución Nacional, como de las actuaciones que se desarrollan en virtud de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”*.^{1402 1403}

En su estructura se evidencia una división desde dos perspectivas, áreas de actuación general y específicas: a saber salud, acción social, educación y cultura; medio ambiente y desarrollo sustentable; usuarios, obras y servicios públicos, economía, finanzas y tributos; seguridad social y empleo; asesoría legal y técnica; protección especial de derechos humanos; comunicación; relaciones institucionales e interior; relaciones internacionales. Destaca el programa de seguimiento y evaluación de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas. Finaliza con estadísticas generales de sus actuaciones.¹⁴⁰⁴

En el caso Boliviano, se hace la separación entre informes ordinarios y especiales. Así, el Defensor del Pueblo da cuenta de sus actos al Congreso Nacional a través de un informe escrito, el que debe incluir sus resoluciones y estado de ejecución presupuestaria. Dicho informe es presentado antes de la conclusión de cada legislatura, y dentro de los treinta días siguientes a su presentación, realizará exposición oral del mismo.¹⁴⁰⁵ En cuanto a los informes especiales, el Defensor puede elaborar estudios sobre temas específicos. Tanto los informes anuales como los especiales deben ser publicados.¹⁴⁰⁶

En el caso de Ecuador, la Defensoría informa anualmente al Congreso Nacional sobre la situación de los derechos humanos en el país y de sus labores. También tiene la posibilidad de presentar informes en cualquier momento cuando la gravedad del caso lo exija o el Congreso Nacional lo requiera.¹⁴⁰⁷

¹⁴⁰² Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, *op. cit.*

¹⁴⁰³ Defensor del Pueblo de Argentina, “Informe anual 2015”, *op. cit.*, p. 8.

¹⁴⁰⁴ Defensor del Pueblo de Argentina, “Informe anual 2015”, *op. cit.*, pp. 1 – 247.

¹⁴⁰⁵ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 33.

¹⁴⁰⁶ Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 34.

¹⁴⁰⁷ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 8, letra p.

El alto comisionado de Ecuador, presenta un informe que en estos días tiene 257 páginas, por virtud del cual, *“pone a consideración detalles del esfuerzo que esta Administración (Defensoría del Pueblo) ha desarrollado con su equipo de trabajo misional, de apoyo y estratégico en el año 2015, para cumplir con las competencias y atribuciones provenientes de la Constitución de la República, la legislación nacional e internacional en materia de derechos humanos; así como, los principales aportes impulsados en el marco de nuestros cuatro ejes estratégicos: lucha contra la discriminación y violencia, derecho a la vida e integridad, derecho a la vivienda y derechos de las personas usuarias y consumidoras”*.¹⁴⁰⁸ Se evidencia en su estructura: aspectos institucionales como su rol, competencias, misión, visión, estructura, ejecución presupuestaria.; sus ejes estratégicos de trabajo, es decir, las diversas materias que trata; la protección de los ecuatorianos en el exterior; relaciones con redes internacionales. Destaca su alineación con el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017.¹⁴⁰⁹

En Perú, el Defensor del Pueblo da cuenta anualmente al Congreso de su gestión en un informe que presenta durante el período de legislatura ordinaria. También puede presentar informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo amerite. Un extracto de los informes anuales y de los extraordinarios se publica en el Diario Oficial. Asimismo, una copia de los informes son enviados para su conocimiento al Presidente de la República.¹⁴¹⁰

En cuanto al contenido del informe anual, en él se da cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que hubiesen sido objeto de investigación y el resultado

¹⁴⁰⁸ Defensoría del Pueblo de Ecuador, “Informe de Rendición de Cuentas 2015”, *op. cit.*, pp. 16 – 17.

¹⁴⁰⁹ Defensoría del Pueblo de Ecuador, “Informe de Rendición de Cuentas 2015”, *op. cit.*, 1 – 257.

¹⁴¹⁰ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 27.

de las mismas, con especificación de las actuaciones llevadas a cabo por la Administración.¹⁴¹¹

En la actualidad, la Defensoría del Pueblo de Perú realiza un informe que contiene casi 400 páginas, en palabras del alto comisionado, el informe *“permite hacer un examen crítico de nuestro propio trabajo y, a la vez, mostrar los avances y las deficiencias del funcionamiento del Estado, con información obtenida a través de nuestra labor de supervisión y de la atención de 111.053 casos en nuestras 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención defensorial”*.¹⁴¹² En su estructura destaca, entre otras cosas: aspectos institucionales, como estructura orgánica; la división de las cifras a nivel nacional y regional, que en particular se evidencian las atenciones ciudadanas, instituciones más quejadas, atención descentralizada, visitas itinerantes, difusión y promoción de derechos; intervenciones defensoriales en temas relevantes, en que también se expone casos ilustrativo; el cumplimiento del deber de cooperación de la administración estatal con la Defensoría del Pueblo, su evaluación y casos significativos; en los anexos, asuntos de no menor importancia como lo son, el presupuesto institucional y cooperación internacional, política de recursos humanos, relaciones internacionales, opiniones sobre normas en proceso de elaboración, intervención en procesos constitucionales, resoluciones defensoriales emitidas, publicaciones, relación con los medios de comunicación.¹⁴¹³

En el caso de Uruguay, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo presenta un informe anual a la Asamblea General dentro de los primeros ciento veinte días de cada año, siendo

¹⁴¹¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 27.

¹⁴¹² Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, *op. cit.*, p. 13.

¹⁴¹³ Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, *op. cit.*, pp. 1 – 392.

recibido y escuchado en sesión especial de la Asamblea General.¹⁴¹⁴ Además, el Consejo Directivo puede presentar informes especiales que entienda pertinente en cualquier momento.¹⁴¹⁵ Estos informes deben ser publicados de forma tal que se asegure su más amplia difusión nacional.¹⁴¹⁶

En cuanto al contenido del informe anual, éste contiene una serie de temáticas, a saber:¹⁴¹⁷

- Recomendaciones, propuestas, opiniones, estudios, relatorías e informes que el Consejo Directivo entienda pertinente en relación con cualquiera de los temas de su competencia;
- Memoria de las Asambleas Nacionales de Derechos Humanos celebradas en el año, sus resoluciones, recomendaciones, propuestas y conclusiones en relación con estudios, informe y relatorías;
- Detalle circunstanciado de las resoluciones adoptadas por el Consejo Directivo en todos los ámbitos de su competencia durante el año al que refiera el informe, de las actividades realizadas durante el periodo y las planificadas para el año siguiente;
- Detalle y análisis estadístico de las denuncias recibidas durante el año al que refiera el informe y sus características, incluyendo las denuncias que fueron rechazadas y sus causas, las que fueron objeto de investigación y su resultado, y las que se encuentren en trámite y su estado. No se incluyen datos personales de los denunciantes.

¹⁴¹⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 68.

¹⁴¹⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 70.

¹⁴¹⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 71.

¹⁴¹⁷ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 69.

-
- Detalle circunstanciado de los casos en que existió negativa a presentar informes a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, omisión en adoptar medidas de urgencia solicitadas, o que no se hayan aceptado propuestas, o se constate incumplimiento, total o parcial, de obligaciones asumidas por las autoridades, o se hubiese negado acceso a documentación invocando el carácter secreto o reservado.
 - Detalle circunstanciado de las recomendaciones y propuestas de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo que hayan sido cumplidas.
 - Cualquier otro tema relacionado con aspectos de funcionamiento interno de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría, de relacionamiento institucional o de modificaciones legales a su régimen vigente.

En la actualidad, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay elabora un informe de alrededor de 220 páginas, destaca: los avances en la consolidación de la institución; el detalle y análisis estadístico de las denuncias; sus resoluciones; cometidos como mecanismo nacional de prevención de la tortura; promoción, difusión y educación en derechos humanos; ejecución presupuestaria. En los anexos se añade la presencia de la institución en medios masivos de comunicación y, particularmente en el informe de 2015, una Memoria de la IV Asamblea Nacional de Derechos Humanos, que versó sobre igualdad de trato y no discriminación.¹⁴¹⁸

¹⁴¹⁸ Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, *op. cit.*, 57.

Sección II

Funciones adicionales de la institución original

4.2.1.- Otras formas de influir en el ordenamiento jurídico: proposición de ley, iniciativa legislativa y recomendación de suscribir tratados internacionales.

Lo más usual es que los Ombudsman influyan en la legislación a través de sus resoluciones o informes, sean estos anuales o especiales. En todo caso, la influencia de las recomendaciones de normativa se produce fundamentalmente *a priori*, por influencia de las instituciones de Suecia, Finlandia e Israel. Particularmente el Ombudsman finés por tener derecho a estar presente inclusive en los Consejos de Ministros.¹⁴¹⁹

A modo didáctico, encontramos algunos ejemplos de interés en que el Defensor del Pueblo español ha incidido a través de distintas maneras en la legislación. En materia de extranjería, particularmente en educación, con recomendaciones,¹⁴²⁰ que ponían de manifiesto la derogación tacita de cierta normativa que dejaba sin derecho a becas y ayudas públicas a extranjeros con residencia legal. En materia de tutela judicial efectiva, entre otras cosas, sobre de la asistencia jurídica, presentó de un recurso de inconstitucionalidad,¹⁴²¹ en contra de un precepto que excluía de defensa jurídica a extranjeros no residentes legales siendo declarado inconstitucional,¹⁴²² en vivienda, hasta el año 2000

¹⁴¹⁹ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, p. 129.

¹⁴²⁰ Defensor del Pueblo de España, Recomendación Nº 44/2000, de 12 de julio, sobre el derecho de los extranjeros para acceder al sistema público de becas y ayudas.

¹⁴²¹ Recurso de inconstitucionalidad 1555-1996, Tribunal Constitucional de España.

¹⁴²² STC 95/2003, de 22 de mayo, que sirvió luego de base para las SSTC 236/2007 y 259/2007, de 10 y de 19 diciembre respectivamente, y para la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (España), que en su artículo 22 consagra el derecho a la asistencia jurídica gratuita:

“Artículo 22. Derecho a la asistencia jurídica gratuita.

1. Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a la asistencia jurídica gratuita en los procesos en los que sean parte, cualquiera que sea la jurisdicción en la que se sigan, en las mismas condiciones que los ciudadanos españoles.

2. Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución, o

nada recogía la legislación respecto de los ciudadanos extranjeros, por lo que se denegaba solicitudes en la materia especialmente a los extranjeros extracomunitarios, por lo que se pronunció el Defensor del Pueblo,¹⁴²³ instando a incluirlos, lo que se incorporó luego en la normativa.¹⁴²⁴ En materia de internamiento, a través de un informe monográfico,¹⁴²⁵ sobre asistencia jurídica de extranjeros que, entre otras cosas destacaba la necesidad de la presencia de la personas previa a un internamiento, lo que se incorpora luego en la

expulsión del territorio español y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice. Estas asistencias serán gratuitas cuando carezcan de recursos económicos suficientes según los criterios establecidos en la normativa reguladora del derecho de asistencia jurídica gratuita.

3. En los procesos contencioso-administrativos contra las resoluciones que pongan fin a la vía administrativa en materia de denegación de entrada, devolución o expulsión, el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita requerirá la oportuna solicitud realizada en los términos previstos en las normas que regulan la asistencia jurídica gratuita. La constancia expresa de la voluntad de interponer el recurso o ejercitar la acción correspondiente deberá realizarse de conformidad con lo previsto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, o en caso de que el extranjero pudiera hallarse privado de libertad, en la forma y ante el funcionario público que reglamentariamente se determinen.

A los efectos previstos en este apartado, cuando el extranjero tuviera derecho a la asistencia jurídica gratuita y se encontrase fuera de España, la solicitud de la misma y, en su caso, la manifestación de la voluntad de recurrir, podrán realizarse ante la misión diplomática u oficina consular correspondiente". disponible en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-19949 (última revisión 28 de noviembre de 2016).

¹⁴²³ Defensor del Pueblo de España, Recomendación 14/1998, de 16 de febrero, sobre el derecho a la vivienda de los extranjeros.

¹⁴²⁴ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (España), que en su artículo 13 consagra los derechos en materia de vivienda: "Los extranjeros residentes tienen derecho a acceder a los sistemas públicos de ayudas en materia de vivienda en los términos que establezcan las leyes y las Administraciones competentes. En todo caso, los extranjeros residentes de larga duración tienen derecho a dichas ayudas en las mismas condiciones que los españoles", disponible en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-19949 (última revisión 28 de noviembre de 2016).

¹⁴²⁵ Defensor del Pueblo de España, "Informe sobre la asistencia jurídica a los extranjeros en España", Madrid, 200.

legislación.¹⁴²⁶ Se puede citar más casos,¹⁴²⁷ pero lo relevante es que el Defensor puede influir en la legislación con variados cauces, es decir, se puede influir directamente en la política legislativa en una materia determinada.

Sin embargo, hay otras formas de influir directamente en la legislación, donde destacan los Ombudsman criollos. Esto sucede al menos con otros tres cauces, distintos a los informes anuales, extraordinarios o a sus resoluciones. Estas alternativas son las siguientes: pueden proponer cambios en la normativa; presentar proyectos de ley en materias de sus competencias y al órgano que corresponda de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional; y recomendar la suscripción de tratados internacionales. Estas son atribuciones complejas, y la puesta en práctica de las mismas debe tener la suficiente capacidad económica y estar en la vanguardia en las materias que trate. Para ello, en una idea de mejor utilización de recursos, se hace necesario la coordinación con entidades públicas y privadas que puedan colaborar, sobretodo en asistencia técnica en determinadas materias.¹⁴²⁸ Son la menos algo discutibles estas atribuciones, pues éstas funciones son esencialmente del poder legislativo, aunque por otro lado, quien mejor que el alto comisionado del Congreso, que además está

¹⁴²⁶ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (España), que en su artículo 62.1 consagra lo siguiente: “Artículo 62. Ingreso en centros de internamiento. 1. Incoado el expediente por alguno de los supuestos contemplados en las letras a) y b) del artículo 54.1, en las letras a), d) y f) del artículo 53.1 y en el artículo 57.2 de esta Ley Orgánica en el que pueda proponerse expulsión del territorio español, el instructor podrá solicitar al Juez de Instrucción competente que disponga el ingreso del extranjero en un centro de internamiento en tanto se realiza la tramitación del expediente sancionador.

El Juez, previa audiencia del interesado y del Ministerio Fiscal, resolverá mediante auto motivado, en el que, de acuerdo con el principio de proporcionalidad, tomará en consideración las circunstancias concurrentes y, en especial, el riesgo de incomparecencia por carecer de domicilio o de documentación identificativa, las actuaciones del extranjero tendentes a dificultar o evitar la expulsión, así como la existencia de condena o sanciones administrativas previas y de otros procesos penales o procedimientos administrativos sancionadores pendientes. Asimismo, en caso de enfermedad grave del extranjero, el juez valorará el riesgo del internamiento para la salud pública o la salud del propio extranjero”, disponible en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-19949 (última revisión 28 de noviembre de 2016).

¹⁴²⁷ Con mayor detalle y extensión véase, Rodríguez Candela J., “La incidencia de la oficina del defensor del pueblo en la política legislativa de extranjería”, Revista de Derecho Migratorio y Extranjería, número 36 (mayo-agosto), 2014, pp. 1 – 30.

¹⁴²⁸ Iráizos M., *op. cit.*, pp. 203 – 207.

constantemente en cercanía con la población, neutras y con *autoritas* que pueda incidir en la legislación.

A mayor abundamiento, es menester citar algunos casos. En Argentina, se constata sólo un ámbito la proposición de modificaciones legales. En efecto, el informe anual, el Defensor del Pueblo de la Nación puede proponer al Congreso las modificaciones de su ley reguladora que resulten de aplicación para el mejor cumplimiento de sus funciones.¹⁴²⁹ En el caso de Bolivia, la Defensoría puede presentar proyectos de ley y proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales en materia de su competencia, según palabras de la Constitución,¹⁴³⁰ pero la Ley agrega que sólo en materia de derechos humanos.¹⁴³¹ Además, puede recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y su aprobación al Poder Legislativo.¹⁴³² En Colombia, el alto comisionado puede presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.¹⁴³³ En Perú, se le reconoce expresamente al Defensor del Pueblo iniciativa en la formación de las leyes.¹⁴³⁴ Además, promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.¹⁴³⁵ En Uruguay, la puede emitir opiniones, recomendaciones y propuestas sobre proyectos de ley o propuestas de reformas constitucionales relacionados con los derechos humanos.¹⁴³⁶ Además, está legitimada para recomendar a las autoridades competentes la aprobación, derogación o modificación de las

¹⁴²⁹ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), artículo 32.

¹⁴³⁰ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 222.2.

¹⁴³¹ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.5.

¹⁴³² Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.7.

¹⁴³³ Constitución Política de Colombia, artículo 282.6.

¹⁴³⁴ Constitución Política del Perú, artículo 162.

¹⁴³⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 9.5.

¹⁴³⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 4. H).

normas del ordenamiento jurídico que a su juicio redunden en una mejor protección de los derechos humanos.¹⁴³⁷

4.2.2.- Actividad en casos judicializables o judicializados.

Una de las actividades a considerar de los Ombudsman es su eventual participación en procesos judiciales. Es así que otra de las misiones de los comisionados nórdicos ha sido la de interponer recursos ante tribunales de justicia. En ese sentido, es una práctica que pueda hacer lo necesario para impulsar y ayudar a las partes a presentar medios de impugnación.¹⁴³⁸ Esto, no sólo porque los Defensores deben supervisar a la Administración, sino que en general la legislación, sobre todo sus leyes orgánicas le otorgan un abanico de posibilidades para hacer efectivo su cometido principal.¹⁴³⁹ Sin embargo, estas facultades han sido consideradas como extraordinarias, en inclusive en un comienzo como inéditas.¹⁴⁴⁰

Particularmente en materia de derechos humanos, es relevante que los Ombudsman puedan ejercer el recurso de amparo, ya sea como proceso, acción o recurso, que en muchos países es el medio más importante en la protección de los derechos esenciales de los ciudadanos, sobre todo en ordenamientos de derecho positivo.¹⁴⁴¹ Sin embargo, también en muchas ocasiones puede actuar en la jurisdicción ordinaria, buscando responsabilidad administrativa, civil o penal.¹⁴⁴² Aunque esta materia ha de ser considerada de especial atención a la

¹⁴³⁷ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 4. I).

¹⁴³⁸ Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, *op. cit.*, p. 309.

¹⁴³⁹ Rebollo Delgado L., *op cit.*, p. 99.

¹⁴⁴⁰ Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 157 - 158.

¹⁴⁴¹ Gil Rendón R., “El Ombudsman y los derechos humanos”, en Ferrer Mac-Gregor E., “Derecho Procesal Constitucional. Tomo II”, Colegio de Secretarios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, A. C., cuarta edición, editorial Porrúa, México, 2003, pp. 1446 – 1447.

¹⁴⁴² Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, *op. cit.*, pp. 161 - 162.

hora de regular, para así evitar que las defensorías se vean obligada a interponer una cantidad extensa de acciones o recursos judiciales. A ese respecto, se ha hecho factible establecer que los defensores puedan celebrar Convenios de colaboración con instituciones, como escuelas de derecho, consultorios jurídicos para plantearlos.¹⁴⁴³

Sin embargo, en materia de justicia ordinaria, se ha considerado que el Ombudsman no debe actuar. En efecto, los altos comisionados en realidad ya actúan de cierto modo, pero de forma previa a los juicios, a través de sus procedimientos de quejas, con lo que el interesado tendrá una resolución motivada en relación a su caso.¹⁴⁴⁴ Todo lo demás está en el campo de las excepciones.

Por otro lado, es interesante que los altos comisionados puedan interponer recursos constitucionales, pues es una construcción de la Constitución “desde abajo”. El objetivo de cualquier carta magna es la integración política, para que haya una identificación de los ciudadanos con el Estado. Que mejor que vaya colaborando en la formación del bloque de constitucionalidad sino quien realiza un constante diagnóstico ciudadano.¹⁴⁴⁵ De ahí que hay autores que consideren que es una forma, que en algunos ordenamientos es la única particularmente con el recurso de inconstitucionalidad, de que un ciudadano común y corriente pueda interponer recursos constitucionales contemplados para determinadas fuerzas políticas, como grupos de parlamentarios, jefes de gobierno, entre otros.¹⁴⁴⁶

Sin embargo, esta facultad no es usual en todos los Ombudsman. En Europa occidental, por ejemplo, son contados los altos comisionados que tienen legitimación, destacando el caso de España, Portugal y Austria. Sin embargo, es

¹⁴⁴³ Trejos G., “El Defensor de los Habitantes” en Trejos G. “El Defensor de los Habitantes. *El Ombudsman*”, editorial Juricentro, San José de Costa Rica, 1992, p. 25.

¹⁴⁴⁴ Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, *op. cit.*, p. 565.

¹⁴⁴⁵ Escobar Roca G., “Interpretación y garantía de los derechos fundamentales por el Defensor del Pueblo. (Análisis empírico, reconstrucción dogmática y propuesta del futuro)”, en Uned., *Revista Teoría y Realidad Constitucional*, número 26, 2010, p. 231.

¹⁴⁴⁶ Astarloa Villena F., *op. cit.*, pp. 48 – 49.

común que tengan legitimación para interponer recursos constitucionales los comisionados en países de Europa del Este, como Hungría, Polonia, Rumania, Estonia y Letonia. Más extendido aún en las defensorías en Latinoamérica. Lo que difiere, será en cada caso que recursos, como el de inconstitucionalidad, de recurso amparo, *habeas corpus*, por nombrar algunos, y qué limitaciones habrá en cada uno de ellos, como que también tendrán distintas vías procesales para su correcta tramitación.¹⁴⁴⁷

En la misma idea y, a pesar de las divergencias que puede haber en la mayoría de las legislaciones al respecto, hay aspectos en común. En efecto, destaca que la mayoría de los países son democracias más o menos recientes, en los que la justicia constitucional tiende a mezclar elementos de los sistemas difusos y concentrados de control de constitucionalidad y en la ampliación de los sujetos activos legitimados para acceder al Tribunal Constitucional con el objeto de acercar la justicia fundamental al ciudadano. Además, se comparte que los Ombudsman configuran expresamente como órgano de garantía de los derechos fundamentales, es decir, no sólo como órgano de control de la Administración, distanciándose entonces de la idea originaria que se atribuía a las figuras nórdicas.¹⁴⁴⁸

Por otro lado, hay algunos, como Colomer Viadel han propuesto más atribuciones para los defensores. En efecto, ha considerado que estas instituciones debieran estar legitimadas, de alguna forma y bajo ciertas condiciones para promover convocatorias de referéndum, de manera que fuera el pueblo soberano quien tenga la última palabra sobre cuestiones de especial relevancia. Sería más o menos la recuperación de los vetos del tribuno de la plebe, en que se evitaba abusos de los patricios respecto de los plebeyos. Señala el autor que, si bien, no se está en el juego político dual como en la antigua Roma, si podría convenir de otorgar dicha facultad ante excesos de los

¹⁴⁴⁷ Díaz Crego M., *op. cit.*, pp. 308 – 314.

¹⁴⁴⁸ Díaz Crego M., *op. cit.*, p. 315.

partidos políticos y la situación de ciudadanos que en ocasiones son testigos mudos e inermes, reducidos al simple ejercicio del derecho de sufragio.¹⁴⁴⁹

Particularmente sobre un recurso, el de inconstitucionalidad, éste contribuye a la independencia funcional del Ombudsman respecto del Parlamento.¹⁴⁵⁰ Efectivamente lo es, puesto que dicha herramienta jurídica se utiliza en contra de una ley, es decir, el alto comisionado impugna una norma del órgano que lo ha elegido y de quien luego debe rendir cuentas de su gestión.

En cuanto a Ombudsman en Iberoamérica, en general, salvo algunas excepciones tienen la particularidad de ser sujetos activos legitimados para interponer recursos judiciales. En todo caso, son facultades que exceden las originales de los altos comisionados. Para algunos, más allá de algunos recursos de tutela de derecho, aporten realmente una ventaja comparativa relevante. Es así que el éxito de las Defensorías reside en su informalidad y en su carácter no jurisdiccional, es decir, apartándose de los litigios del sistema tradicional.¹⁴⁵¹

En el caso del Defensor del Pueblo español, éste está legitimado para los recursos de inconstitucionalidad y de amparo,¹⁴⁵² siendo un acto propio de la institución, aunque la atribución pueda ser ejercida de oficio o a petición de parte.¹⁴⁵³ Como constata Fernández Segado en el único órgano constitucional que está legitimado para interponer ambas herramientas jurídicas.¹⁴⁵⁴ No sólo su ley orgánica se lo permite, sino que también lo autoriza la Constitución¹⁴⁵⁵ ¹⁴⁵⁶ y

¹⁴⁴⁹ Colomer Viadel A., "La independencia del defensor del pueblo frente a los partidos políticos", *op. cit.*, p. 366.

¹⁴⁵⁰ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, p. 291.

¹⁴⁵¹ Iráizos M., *op. cit.*, p. 198.

¹⁴⁵² Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 32.1.

¹⁴⁵³ Astarloa Villena F., *op. cit.*, p. 49.

¹⁴⁵⁴ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 267.

¹⁴⁵⁵ En cuanto al recursos de inconstitucionalidad la carta fundamental española es restrictiva, pues sólo pueden interponer dicha herramienta jurídica, además del Defensor del Pueblo, el Presidente del Gobierno, el Defensor del Pueblo, 50 Diputados, 50 Senadores, los órganos colegiados ejecutivos de las Comunidades Autónomas y, en su caso, las Asambleas de las mismas, según dispone el artículo 162.1 a) de la Constitución española.

¹⁴⁵⁶ En cuanto al recurso de amparo, la carta fundamental española no es tan restrictiva, puesto que pueden interponer dicha herramienta jurídica, además del Defensor del Pueblo, toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo también el Ministerio Fiscal, según dispone el artículo 162.1 b) de la Constitución española.

la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional.¹⁴⁵⁷ Es una facultad jurídico-política que no deja de ser llamativa, sobre todo porque la Constitución española es parca a la hora de conceder legitimación para promover procesos de declaración de inconstitucionalidad. Esta función recalca que el Defensor no sólo controla a la Administración, no hace una mera supervisión de los poderes públicos, sino que vela por la protección de los derechos fundamentales.¹⁴⁵⁸

Sin embargo, en doctrina se ha discutido si debe o no tener el Defensor del Pueblo dichas atribuciones, especialmente lo relativo al recurso de inconstitucionalidad. Algunos, como Pégola, consideran que debe ser una magistratura de persuasión y no de acción, por lo que reniega totalmente de dicha facultad,¹⁴⁵⁹ y, en la misma idea Pérez Calvo puesto que es una institución de opinión.¹⁴⁶⁰ Otros, como el ex Defensor Giner, consideran que es una excepcionalidad y singularidad, por lo que debe utilizarse con poca frecuencia y en ningún caso si ya ha sido utilizado por otros.¹⁴⁶¹ Esto, puesto que es una atribución en cierta forma extraña y hasta contradictoria,¹⁴⁶² porque el Defensor es un comisionado del parlamento, quien a su vez podrá impugnar una norma de éste, que es quien lo eligió y supervisará su gestión con los informes anuales.

De todas formas, siendo el recurso de inconstitucionalidad un cauce de impugnación directa de las normas de rango de ley que se orienta a la defensa “objetiva” del orden constitucional,¹⁴⁶³ no ve tanto problema en que el Defensor pueda ostentar dicha atribución. El asunto será que interponga el recurso con prudencia, sin utilizar el recurso con fines políticos partidistas o similares, pues

¹⁴⁵⁷ Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional (España), artículos 32.1 y 46, disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1979-23709> (última revisión 22 de octubre de 2017).

¹⁴⁵⁸ Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, pp. 254 – 255.

¹⁴⁵⁹ La Pégola A., *op. cit.*, pp. 69 – 70.

¹⁴⁶⁰ Pérez Calvo A., “Rasgos esenciales del Defensor del Pueblo según la Constitución y la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de abril”, *Revista de Derecho Público Uned.*, número 11, 1981, p. 86.

¹⁴⁶¹ Rebollo Delgado L., *op. cit.*, p. 103.

¹⁴⁶² Sánchez Saudinós J., *op. cit.*, p. 255.

¹⁴⁶³ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 269.

sino queda en descredito la institución¹⁴⁶⁴ lo que le generará una pérdida de *autoritas*, que es la atribución fundamental de la figura jurídica.

Sin embargo, aunque sea doctrinalmente discutible la atribución de interponer el recurso de inconstitucionalidad, el debate a nivel político no fue extenso en esta materia. En general se proponía más o menos competencias, llegando algunos a considerar que los defensores autonómicos también estuvieran legitimados. Sin embargo, la única enmienda en contra fue la de un único grupo de representación, el de Unión de Centro Democrático,¹⁴⁶⁵ liderado por Adolfo Suarez, quien fue además Presidente de Gobierno. En efecto, la enmienda estaba dirigida a eliminar la facultad de interposición del recurso de inconstitucionalidad en el Anteproyecto de Constitución, en el que se reconocía al Defensor del Pueblo como sujeto activo legitimado.¹⁴⁶⁶

No obstante las reticencias que se pueda tener con la atribución, como ha constatado Rebollo Delgado, ya con treinta más de años de vigencia de la institución del Defensor del Pueblo, manifiesta que los recursos han sido utilizado con mesura, responsabilidad y con fundamento jurídico y que han tenido en general buenos resultados reflejándose en las estimaciones por el Tribunal Constitucional. Es más, de no tener dichas competencias, especialmente el del recurso de protección, quedaría dicha herramienta sólo para los grandes partidos políticos, quedando desprotegidos en determinados casos los ciudadanos.¹⁴⁶⁷

En cuanto al recurso de amparo, es una facultad mucho menos controvertida y mucho más vinculada con la función de la propia institución del Defensor del Pueblo, aunque pese a ello, ha sido muy poco utilizada. En el debate político fue controvertida también por el mismo grupo, el de Unión del Centro Democrático, que quería alejar al alto comisionado de toda opción de acceder a funciones jurisdiccionales, recortando todas las vías de acción o

¹⁴⁶⁴ Soriano Díaz R., *op. cit.*, p. 6 – 8.

¹⁴⁶⁵ Partido político que duró menos de diez años constituido, disolviéndose los primeros años de los años 80, aunque tuvo relevancia en el proceso de transición a la democracia en España.

¹⁴⁶⁶ Díaz Crego M., *op. cit.*, pp. 316 – 317.

¹⁴⁶⁷ Rebollo Delgado L., *op. cit.*, p. 104.

recurso que le reconocía la Constitución, para más bien centrarse en el control del actuar administrativo.¹⁴⁶⁸

A mayor abundamiento, el recurso de amparo no conlleva, al contrario de lo que ocurre con el recurso de inconstitucionalidad, sesgos políticos. En efecto, cualquier ciudadano puede interponerlo¹⁴⁶⁹ ante el tribunal que corresponda de acuerdo a la legislación de cada país. De manera que se trataría más de una ayuda social, en el sentido de contribuir con asistencia jurídica gratuita con el interesado. Sería complejo, en todo caso, si un político fuera el afectado.

Lo mismo ocurriría con la legitimación para presentar el *Habeas Corpus*, aunque puede que varíe de acuerdo a la legislación y a la jurisprudencia de cada país. En general cualquier persona puede interponerlo, pero después del caso de Algeciras Acoge¹⁴⁷⁰ resuelto por el Tribunal Constitucional de España, en el que analiza requisitos procesales para ser legitimando en la interposición del *Habeas Corpus*, aparece oportuno que también se señale expresamente que los altos comisionados puedan presentar el instituto señalado.

Otro asunto relevante que se ha constatado con la experiencia española es el enfoque que le da el Defensor la interposición de recursos. En efecto, el alto comisionado no tiene un enfoque meramente expositivo, sino que en contraste, su doctrina ofrece una perspectiva constitucional mucho más amplia. Esto es así por al menos dos razones, primero, por la extensión de sus ámbitos de actuación, como lo son por ejemplo en derechos sociales, derechos colectivos entre otros; y, segundo, por ser menos legalista en su argumentación, sobre todo cuando persuade a la Administración.¹⁴⁷¹

En cuanto a los recursos de inconstitucionalidad, hasta fines de 2016 el Tribunal Constitucional español ha resuelto pocos respecto del fondo, en total son sólo 19. En ese sentido, han sido estimados 6, con estimación parcial 5,

¹⁴⁶⁸ Díaz Crego M., *op. cit.*, pp. 335 – 338.

¹⁴⁶⁹ Pérez-Ugena y Coromina M., *op. cit.*, p. 311.

¹⁴⁷⁰ STC 154/2016, de 22 de septiembre, Tribunal Constitucional de España.

¹⁴⁷¹ Escobar Roca G., *op. cit.*, p. 230.

desestimados 7 y 1 con pérdida sobrevenida del objeto del recurso con desestimación en lo demás. Dos de dichos recursos también fueron presentados por otros actores, el primero por 54 diputados, que fue desestimado, y el segundo por senadores y el Presidente de Gobierno, que fue estimado (respecto una ley autonómica). De manera que se ha utilizado cuando ha sido estrictamente necesario. Sin embargo, hace ruido o es al menos discutible que pueda seguir sus actuaciones cuando otros actores, incluso políticos hayan presentado o tengan real interés en presentar el mismo recurso. El detalle se encuentra a continuación:

Nº	Recurso	Sentencia	Estado
1	Recurso de inconstitucionalidad 687-1983	SENTENCIA 20/1985, de 14 de febrero	Estimado
2	Recurso de inconstitucionalidad 208-1984	SENTENCIA 26/1985, de 22 de febrero	Estimado
3	Recurso de inconstitucionalidad 256-1985	SENTENCIA 72/1985, de 13 de junio	Estimado
4	Recurso de inconstitucionalidad 880-1985	SENTENCIA 115/1987, de 7 de julio	Estimación parcial
5	Recurso de inconstitucionalidad 263-1985	SENTENCIA 160/1987, de 27 de octubre	Desestimado
6	Recurso de inconstitucionalidad 257-1985	SENTENCIA 150/1990, de 4 de octubre	Desestimado
7	Recurso de inconstitucionalidad 993-1985	SENTENCIA 101/1991, de 13 de mayo	Desestimado
8	Recurso de inconstitucionalidad 440-1986	SENTENCIA 75/1992, de 14 de mayo	Desestimado
9	Recurso de inconstitucionalidad 1324-1997	SENTENCIA 225/1998, de 25 de noviembre	Desestimado

Nº	Recurso	Sentencia	Estado
10	Recurso de inconstitucionalidad 1259-1997	SENTENCIA 274/2000, de 15 de noviembre	Estimación parcial
11	Recurso de inconstitucionalidad 219-1993	SENTENCIA 290/2000, de 30 de noviembre	Pérdida sobrevenida del objeto y desestimación en lo demás
12	Recurso de inconstitucionalidad 1463-2000	SENTENCIA 292/2000, de 30 de noviembre	Estimado
13	Recurso de inconstitucionalidad 2994-1994	SENTENCIA 53/2002, de 27 de febrero	Desestimado
14	Recurso de inconstitucionalidad 1555-1996	SENTENCIA 95/2003, de 22 de mayo	Estimación parcial
15	Recurso de inconstitucionalidad 663-1998,	SENTENCIA 31/2006, de 1 de febrero	Estimado
16	Recurso de inconstitucionalidad 1423-1999	SENTENCIA 45/2007, de 1 de marzo	Desestimado
17	Recurso de inconstitucionalidad 8675-2006	SENTENCIA 137/2010, de 16 de diciembre	Estimación parcial

Nº	Recurso	Sentencia	Estado
18	Recurso de inconstitucionalidad 2394-2008	SENTENCIA 86/2013, de 11 de abril	Estimado
19	Recurso de inconstitucionalidad 2502-2010	SENTENCIA 46/2015, de 5 de marzo	Estimación parcial

Cuadro Nº 7: Recursos de inconstitucionalidad presentados por el Defensor del Pueblo de España hasta 2016.

De los datos señalados, pudiera pensarse que el Defensor del Pueblo en materia de recursos de inconstitucionalidad no ha ocupado abultadamente tal herramienta jurídica. Sin embargo, ello no quita a que de acuerdo a un examen cualitativo de los mismos, éstos hayan sido de especial relevancia, pues se impugnaban en su mayoría normas con rango legal que regulaban materias fundamentales para el ordenamiento jurídico.¹⁴⁷² En ese sentido, ha sido prudente la utilización del recurso, pues ha sido la medida con que la institución ha procurado actuar en esta delicada vertiente de funciones”.¹⁴⁷³

Y, en cuanto a los recursos de amparo, hasta fines de 2016, el Tribunal Constitucional español ha resuelto sólo 7 respecto del fondo. Sin embargo, ha habido sólo dos sentencias, pues los primeros 6 fueron resueltos en la misma Sentencia. En efecto, las dos únicas sentencias de los recursos los han otorgado en su totalidad. Es decir, han sido utilizados cuando ha sido estrictamente necesarios. El detalle se expone a continuación:

¹⁴⁷² Díez Bueso L., “Reflexiones para una nueva regulación constitucional del Defensor del Pueblo”, R.V.A.P. número 95 – Enero-Abril, 2013, pp. 235 – 236.

¹⁴⁷³ Torres Muro I., “Los recursos del defensor del pueblo ante el Tribunal Constitucional. Una Revisión”, en Uned., Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010, p. 96.

Nº	Recurso	Sentencia	Estado
1	Recurso de amparo 1256-1986, 1257-1986, 1258-1986, 1259-1986, 1260-1986, 1261-1986, 1262-1986	SENTENCIA 178/1987, de 11 de noviembre	Otorgado
2	Recurso de amparo 53-1987	SENTENCIA 209/1987, de 22 de diciembre	Otorgado

Cuadro Nº 8: Recursos de amparo presentados por el Defensor del Pueblo de España hasta 2016.

Con los datos expuestos, Díez Bueso considera que es discutible necesidad de mantener el recurso de amparo como herramienta del Defensor. Esto por su escasas en el uso, pero también ha reconocido que, esto puede deberse a sus limitaciones para ser parte en los procesos previos.¹⁴⁷⁴

Ahora bien, siguiendo con el caso español, en justicia ordinaria también puede actuar en ciertos casos. Aunque la redacción es algo confusa, el Defensor del Pueblo puede ejercitar la acción de responsabilidad contra autoridades públicas.¹⁴⁷⁵ En efecto, el artículo 26 de la Ley Orgánica pertinente consagra que, “*Los gastos efectuados o perjuicios materiales causados a los particulares que no hayan promovido la queja, al ser llamados a informar por el Defensor del Pueblo, serán compensados con cargo a su presupuesto una vez justificados debidamente*”. Es decir, puede ejercitar dicha herramienta jurídica que contempla la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

¹⁴⁷⁴ Díez Bueso L., *op. cit.*, pp. 234 – 235.

¹⁴⁷⁵ Fernández Segado F., *op. cit.*, p. 274.

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, particularmente el artículo 145 de la norma citada.¹⁴⁷⁶

Otra excepción del caso español se da en materia penal pero sólo en el inicio. En efecto, en el curso de su investigación, si encontraré un supuesto que revista caracteres de delito, éste informa a las autoridades competentes al respecto.¹⁴⁷⁷ Ahora bien, no es que quede al arbitrio del Defensor, sino que debe obligatoriamente realizar la denuncia respectiva.¹⁴⁷⁸

Por otro lado, el Proveedor de Justicia de Portugal, puede requerir al Tribunal Constitucional la declaración o de legalidad.¹⁴⁷⁹ ¹⁴⁸⁰ Asimismo, es competente para requerir la revisión en caso de violaciones de la Constitución por omisiones de medidas legislativas.¹⁴⁸¹ ¹⁴⁸²

¹⁴⁷⁶ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (España), artículo 145 *“Exigencia de la responsabilidad patrimonial de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas”*.

1. *Para hacer efectiva la responsabilidad patrimonial a que se refiere el Capítulo I de este Título, los particulares exigirán directamente a la Administración Pública correspondiente las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados por las autoridades y personal a su servicio.*

2. *La Administración correspondiente, cuando hubiere indemnizado directamente a los lesionados podrá exigir de sus Autoridades y demás personal a su servicio la responsabilidad en que hubieran incurrido por dolo, culpa o negligencia grave, previa la instrucción del procedimiento que reglamentariamente se establezca.*

Para la exigencia de dicha responsabilidad se ponderarán, entre otros, los siguientes criterios: El resultado dañoso producido, la existencia o no de intencionalidad, la responsabilidad profesional del personal al servicio de las Administraciones Públicas y su relación con la producción del resultado dañoso.

3. *Asimismo, podrá la Administración instruir igual procedimiento a las Autoridades y demás personal a su servicio por los daños o perjuicios causados en sus bienes o derechos cuando hubiera concurrido dolo, culpa o negligencia grave.*

En este supuesto, los criterios de ponderación aplicables serán los previstos en el punto 2.

4. *La resolución declaratoria de responsabilidad pondrá fin a la vía administrativa.*

5. *Lo dispuesto en los párrafos anteriores, se entenderá sin perjuicio de pasar, si procede, el tanto de la culpa a los Tribunales competentes”*.

¹⁴⁷⁷ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 20.4.

¹⁴⁷⁸ Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, *op. cit.*, p. 569.

¹⁴⁷⁹ Constitución portuguesa, artículo 281.

¹⁴⁸⁰ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 20.

¹⁴⁸¹ Constitución portuguesa, artículo 283.

¹⁴⁸² Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 20.

En el caso de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de persona interesada, puede interponer cualquier tipo de acción jurisdiccional o administrativa prevista en el ordenamiento jurídico de la República.¹⁴⁸³ Sin embargo, tiene obligación e incluso plazos para ciertas acciones o recursos. En efecto, el recurso de hábeas corpus debe interponerlo dentro de las doce horas siguientes al momento en que haya tenido conocimiento de los hechos que lo ameritan. Los recursos de inconstitucionalidad deberán interponerse dentro de los quince días siguientes al momento en que tuvo conocimiento de los hechos que le dan origen. Y, el recurso de amparo se interpondrá dentro de los cinco días siguientes al momento en que conozca de los hechos pertinentes.¹⁴⁸⁴

El Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina, la misma Constitución señala que tiene legitimación procesal.¹⁴⁸⁵ En ese sentido, además, puede interponer acción de amparo contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general.¹⁴⁸⁶

En el caso de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, éste tiene una gama de opciones. En efecto, puede interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, sin necesidad de mandato.^{1487 1488}

En Colombia, el Defensor del Pueblo está legitimado para interponer acciones populares en asuntos relacionados a su competencia.¹⁴⁸⁹ Asimismo, puede interponer el Hábeas Corpus a través de sus de los Defensores Públicos

¹⁴⁸³ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 13.

¹⁴⁸⁴ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 21.

¹⁴⁸⁵ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 86.

¹⁴⁸⁶ Constitución de la Nación de Argentina, artículo 43.

¹⁴⁸⁷ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, artículo 222.1.

¹⁴⁸⁸ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.1.

¹⁴⁸⁹ Constitución Política de Colombia, artículo 282.

y los Personeros, quienes una vez designados para estos efectos comunican a la Dirección de Recursos y Acciones Judiciales los resultados de su gestión.¹⁴⁹⁰

En Ecuador, la Defensoría del Pueblo tiene atribuciones para asumir el patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.^{1491 1492}

En Perú, está facultado para interponer la acción de inconstitucionalidad.¹⁴⁹³ Asimismo, presentar las acciones de hábeas corpus, acción de amparo, acción de hábeas data, la de acción popular y la acción de cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. También está legitimado para intervenir en los procesos de hábeas corpus como coadyuvante en la defensa del perjudicado.¹⁴⁹⁴ Y además puede iniciar o participar de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales, ya sea como individuo o de la comunidad.¹⁴⁹⁵

En el caso de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, esta puede por acuerdo del Consejo Directivo, o bien ante casos urgentes por uno de sus miembros, comparecer ante el Poder Judicial

¹⁴⁹⁰ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 25.

¹⁴⁹¹ Constitución de la República del Ecuador, artículo 215.1.

¹⁴⁹² Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 2. a.

¹⁴⁹³ Constitución Política del Perú, artículo 203.3.

¹⁴⁹⁴ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 9.2.

¹⁴⁹⁵ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 9.3.

para solicitar medidas cautelares, deducir recursos de amparo o de hábeas corpus.¹⁴⁹⁶

4.2.3.- Promoción, difusión y educación de los derechos y libertades.

La enseñanza, promoción y divulgación de los derechos humanos es una particularidad de algunas defensorías. Destacan en estas labores los Ombudsman en Latinoamérica, sin perjuicio que también hay otros ejemplos a considerar, como el de Finlandia que ha ido más allá de su figura original. Es por un lado, una atribución y un mandato, por tanto un elemento que se distingue de la institución originaria nórdica. Estos nuevos poderes-deberes parten desde la premisa de que los ciudadanos solicitaran la protección de sus derechos, siempre y cuando, primero conozcan cuales son. El objetivo es que la cultura en derechos humanos se inserte en la sociedad.¹⁴⁹⁷

Se entienden estas prácticas a todas aquellas acciones, estrategias o políticas diseñadas y ejecutadas con el propósito de promover una cultura en valores en la población y a favor de la ética pública. En ésta faceta se incluyen, entre otras, campañas comunicativas y presenciales en espacios públicos éticos y cívicos, estrategias de incidencia en la educación pública, aprovechamiento del arte y la comunicación audiovisual para propagar y difundir una ética ciudadana basada en el respeto a los derechos humanos. En ese sentido, hay una serie de experiencias de las más diversas.¹⁴⁹⁸

En el caso de Finlandia, a través del Centro de Derechos Humanos, es competente para promover la información, educación, formación, investigación y cooperación sobre los derechos fundamentales y los derechos humanos.¹⁴⁹⁹ Es

¹⁴⁹⁶ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 67.

¹⁴⁹⁷ Iráizos M., *op. cit.*, p. 198.

¹⁴⁹⁸ Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., *"op. cit."*, pp. 160 - 169.

¹⁴⁹⁹ Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia), Sección 19 letra d).

así pues el Centro tiene por propósito la promoción de dichos derechos.¹⁵⁰⁰ Además, las labores previstas en el párrafo 2 del artículo 33 de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad,¹⁵⁰¹ son desempeñadas tanto por el Centro,¹⁵⁰² que dicen relación con la promoción, aplicación y supervisión de dicho instrumento internacional.¹⁵⁰³

En Portugal, el Proveedor de Justicia tiene entre sus principales funciones la promoción de los derechos, libertades y los intereses legítimos de los ciudadanos.¹⁵⁰⁴ Además, le compete la promover la difusión del contenido y significado de cada uno de los derechos y libertades fundamentales, como también el propósito de la institución, de los medios de acción de que dispone y de cómo se puede acceder a él.¹⁵⁰⁵

Por otro lado, asegura una cooperación con instituciones similares y con las organizaciones de la Unión Europea e internacional que tengan por objeto, entre otras cosas, la promoción de dichos derechos.¹⁵⁰⁶

¹⁵⁰⁰ Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia), Sección 19 letra b).

¹⁵⁰¹ Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, celebrada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, disponible en <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (última revisión 21 de noviembre de 2016).

¹⁵⁰² Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia), Sección 19 letra f).

¹⁵⁰³ Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, artículo 33.2, “Los Estados Partes, de conformidad con sus sistemas jurídicos y administrativos, mantendrán, reforzarán, designarán o establecerán, a nivel nacional, un marco, que constará de uno o varios mecanismos independientes, para promover, proteger y supervisar la aplicación de la presente Convención. Cuando designen o establezcan esos mecanismos, los Estados Partes tendrán en cuenta los principios relativos a la condición jurídica y el funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos”.

¹⁵⁰⁴ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 1.1.

¹⁵⁰⁵ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 20 letra d).

¹⁵⁰⁶ Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), artículo 1.3.

En Costa Rica, el Defensor de los Habitantes no hace nada menos que promocionar y divulgar los derechos de los “habitantes”.¹⁵⁰⁷

Otros casos, como el Defensor del Pueblo en España y el Defensor del Pueblo de la Nación en Argentina, en su normativa no hay norma expresa que diga relación con la difusión de derechos o libertades.^{1508 1509}

La Defensoría del Pueblo de Bolivia vela por la promoción, vigencia y divulgación de los derechos humanos.¹⁵¹⁰ Asimismo, promueve la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas y originarios del país, teniendo presente el respeto de la naturaleza multiétnica y pluricultural del Estado boliviano.¹⁵¹¹ Además, promueve y recomienda en sus actuaciones la observancia a las Convenciones y Tratados Internacionales sobre derechos humanos de las mujeres.¹⁵¹² También tiene la atribución de diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para estos efectos.¹⁵¹³

En Colombia, cualquier persona natural o jurídica puede presentar planes, propuestas o proyectos de defensa y promoción de los derechos humanos. Para tales efectos, el Defensor del Pueblo evalúa los objetivos, la necesidad y trascendencia de dichos programas, la factibilidad de su realización y la manera de ponerlos en práctica.¹⁵¹⁴

¹⁵⁰⁷ Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), artículo 1.

¹⁵⁰⁸ Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España).

¹⁵⁰⁹ Ley N° 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley N° 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina).

¹⁵¹⁰ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 1.

¹⁵¹¹ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.9.

¹⁵¹² Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.10.

¹⁵¹³ Ley N° 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 11.13.

¹⁵¹⁴ Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), artículo 8.

Además en Colombia tiene relevancia la promoción de los derechos humanos desde el punto de vista que pueden ser parte del Consejo Asesor de la Defensoría del Pueblo¹⁵¹⁵ sólo aquellas organizaciones no gubernamentales con personalidad jurídica y cuyo objeto sea la defensa y promoción de los derechos humanos.

En el caso de Ecuador, la Defensoría del Pueblo tiene como deber, y a la vez la atribución de promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado. Asimismo está facultado para hacer públicas las recomendaciones; observaciones que hubiera dispuesto y orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos.¹⁵¹⁶

En Perú, la Defensoría del Pueblo está facultado para promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.¹⁵¹⁷

En el caso de Uruguay Ley de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay en el ámbito de su competencia tiene por objeto la promoción de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en el Derecho Internacional.¹⁵¹⁸ Para tales efectos, coopera en la promoción y protección de los derechos humanos, con los órganos internacionales encargados del contralor internacional de las obligaciones

¹⁵¹⁵ De acuerdo al artículo 33 de Ley 24 de 1992, Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia (Colombia), el Consejo Asesor de la Defensoría del Pueblo, está integrado además por el Defensor del Pueblo quien lo preside, los presidentes y vicepresidentes de las Comisiones legales de derechos humanos de cada cámara legislativa, un representante del Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Colombia, un representante de las universidades privadas y un delegado de la Federación Nacional de Personeros de Colombia

¹⁵¹⁶ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), artículo 8 h)

¹⁵¹⁷ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), artículo 9.5.

¹⁵¹⁸ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 1..

contraídas por el Estado, con instituciones u organizaciones internacionales regionales o instituciones nacionales, que sean competentes en la promoción y protección de los derechos humanos.¹⁵¹⁹

Además, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo está facultada para colaborar con las autoridades correspondientes en la educación en derechos humanos en todos los niveles de enseñanza y, especialmente, colaborar con la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Educación y Cultura en los programas generales y especiales de formación y capacitación en derechos humanos destinados a los funcionarios públicos, particularmente en los previstos en el artículo 30,¹⁵²⁰ de la Ley N° 18.026, de 25 de setiembre de 2006,¹⁵²¹ de modificación al Código penal, Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, genocidio, crímenes de lesa humanidad y crímenes de guerra.¹⁵²²

Asimismo, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo está facultada para informar y difundir de la forma más amplia posible a la opinión pública, los derechos humanos, las normas nacionales e

¹⁵¹⁹ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 4. M).

¹⁵²⁰ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 30, *“(Difusión y programas de formación).- El Estado se obliga a informar y difundir, de la forma más amplia posible, las normas de derecho interno e internacional que regulan los crímenes y delitos que se tipifican. Se implementarán programas de formación y capacitación continua en la materia destinados a los funcionarios públicos, especialmente, a todos los niveles del personal docente, judicial, policial, militar y de relaciones exteriores. Se diseñarán programas especiales de formación continua y completa en derecho internacional humanitario destinados especialmente al personal militar”*.

¹⁵²¹ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 4. N).

¹⁵²² Ley 18.026, “Modificación al Código penal. Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional. Genocidio. Crímenes de lesa humanidad. Crímenes de guerra”, publicada el 4 de octubre de 2006 (Uruguay), disponible en <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18026-2006> (última revisión 21 de noviembre de 2016).

internacionales que los regulan y los mecanismos de protección nacional e internacional.¹⁵²³

La promoción es relevante también desde el punto de vista de la orgánica. En efecto, en la integración del Consejo Directivo, órgano colegiado de cinco miembros que preside a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, se debe procurar la representación pluralista de las fuerzas sociales de la sociedad civil, precisamente interesadas en la promoción y protección de los derechos humanos.¹⁵²⁴ En la misma idea, están habilitadas para participar en las sesiones extraordinarias de la institución aquellas organizaciones sociales, que además de su reconocida reputación y trayectoria tengan por finalidad la defensa y promoción de los derechos humanos.¹⁵²⁵

4.3.- Conclusiones preliminares del presente capítulo, objetivo de investigación 4.

Es menester recordar el objetivo número 4 de la presente tesis doctoral, *“Analizar al Ombudsman desde una funcional”*, que se podía dividir en las siguientes dos temáticas, *“principales funciones del Ombudsman”* y en *“funciones adicionales de la institución original”*. Las conclusiones que se presentan seguirán el mismo orden como sigue:

Las principales funciones del Ombudsman, que dan origen y son esencia de la institución son básicamente tres. Tramitación de quejas ciudadanas, dictar resoluciones y elaborar un informe anual. Por un lado, sin estas tres funciones

¹⁵²³ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 4. O).

¹⁵²⁴ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 36.

¹⁵²⁵ Ley N° 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley N° 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), *-que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-*, artículo 63. B) i.

no estamos ante un Ombudsman. Por otro lado, las demás funciones que pueda tener, son adiciones, con o sin ellas se sigue siendo Ombudsman.

En efecto, en primer término, la tramitación de quejas ciudadanas es el corazón de la institución, pues es el medio más importante en que el Ombudsman entra en contacto con la ciudadanía. Es lo que más concentra recursos, pues cada queja es un caso, una persona, un ciudadano que eventualmente se haya visto vulnerados en sus derechos. Con las quejas, el Ombudsman va conociendo las irregularidades que suceden, por lo que son una verdadera oportunidad de mejora para quien tenga que controlar, como también la virtud de nutrir el informe que presenta anual o semestralmente ante quien corresponda.

Las quejas son presentadas por la ciudadanía en sentido lato, es decir, cualquier persona es sujeto activo legitimado. Hay restricciones muy básicas, o casi inexistentes. Por ejemplo, en el caso del Proveedor de Justicia de Portugal puede presentar quejas cualquier ciudadano, sea persona física o jurídica, por acciones u omisiones de la Administración. Sin embargo, ha habido críticas, como las de Fernández Segado y por Carro Fernández-Valmayor, particularmente en el caso español, por el riesgo de politización y por la eventual instrumentalización que se pueda dar, cuando las quejas sean provenientes de un parlamentario, pues pueden presentar casos los diputados y senadores.

En cuanto la forma de presentación de las quejas, ésta debe ser rápida e informal, para promover el sistema de denuncias. Debe además ser gratuito para el ciudadano como también no exigir el patrocinio de abogado. Sólo es menester exigir en la presentación ciertos aspectos necesarios para entender bien el caso desde un principio y que tengan el objeto de una mejor administración de las mismas quejas. Una buena opción que se ha ido realizando es la presentación de quejas por internet, para así facilitar el acceso a los ciudadanos. Algunas limitaciones que se ha impuesto es el plazo desde que ha habido irregularidad, como por ejemplo, el caso de Argentina y de España, son un año. También se

ha exigido que las denuncias deben estar firmadas, lo que es en cierta forma una limitación sobre todo para los casos de quejas por sistemas electrónicos.

Las quejas también pueden ser rechazadas, ya sea previo a investigar o como resultado de la misma. De manera que encontramos rechazos por inadmisión, que son en realidad relativos porque pueden ser subsanados, falta de firma o algún otro formal y algunos absolutos, como por ejemplo si hay intervención judicial, pues en esos casos el Ombudsman debe abstenerse de la tramitación. Y, puede haber rechazos al término de la tramitación de las quejas, los que en todo caso deben ser motivados, pero además, informar de posibles soluciones al ciudadano. Como institución que vive de sus *autoritas*, *debe mantenerla y acrecentarla*, lo que puede lograr informado a la población, lo que además contribuye y robustece a la ciudadanía. En todo caso, ante un rechazo de una queja, ello no obsta a que el Ombudsman investigue posibles irregularidades.

Durante la tramitación de quejas ciudadanas, el Ombudsman debe abstenerse de seguir investigando ante la interposición de recursos administrativos y/o judiciales. En general en todas las normativas analizadas existe dicho deber de seguir tramitando la queja. Ello para respetar el ámbito de competencias de los órganos judiciales, pues el monopolio de la jurisdicción corresponde a los tribunales de justicia. No obstante, los Ombudsman pueden seguir investigando problemáticas a nivel general, es decir, la abstención es para el caso concreto y no para los demás.

En la tramitación de quejas, es necesario que exista el deber de los supervisados u otras instituciones a colaborar con el Ombudsman. Con dicha ayuda podrá tramitar eficientemente las quejas ciudadanas. Asimismo, sirve para tener una visión más objetiva del caso, de lo contrario, sólo se estaría a lo que informe el ciudadano quejoso. Algunos casos a considerar, en España, todos los poderes públicos están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones. Además, hay instituciones privadas que también deben colaborar con el Ombudsman, como

el caso de Argentina, pues todos los organismos y entes de la Administración, como también las personas jurídicas públicas no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y las privadas prestadoras de servicios públicos y sus agentes, están obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones.

En cuanto al procedimiento de tramitación de quejas, está íntimamente enlazado a la función de investigación del Ombudsman. De hecho, hay autores como Luna Abella, que lo denominan como procedimiento de investigación. Puede iniciarse de oficio o a petición de parte, en ello está conteste la doctrina y se establece en la gran mayoría de las legislaciones, como el caso español, portugués, y los casos de las defensorías latinoamericanas. En efecto, el procedimiento se caracteriza por tener una tramitación antiformalista, que tiene por objeto establecer los hechos de la denuncia o queja ciudadana. La idea es que el procedimiento sea sumario, cualidad que en general no tienen los órganos de justicia, para así obtener rapidez, evitando tramites incensario o excesivos.

Sin embargo, a pesar de aquello, y aunque sea atractivo e innovador pensar que realmente no hay procedimiento, que éste no tenga una formalidad rígida no quiere decir que se debe prescindir de él, pues se puede caer en una arbitrariedad y afectar derechos o libertades, tal como recordaba Gil-Robles, ex Defensor del Pueblo de España. De ahí surge la necesidad de establecer una regulación básica de tramitación, estableciendo ciertas garantías en relación con la Administración, funcionarios públicos, peticionarios o con la investigación propiamente tal.

En segundo término, y ligado a lo anterior, es la capacidad dictar resoluciones ante casos de quejas ciudadanas por casos concretos o irregularidades investigadas de oficio. Estas decisiones están desprovistas de *potestas*, y, depende de la *autoritas* del Ombudsman si serán o no atendidas. Por ello, las resoluciones no son vinculantes contra la Administración o a quien se éste controlando. Además, no suspenden trámites administrativos o procesos

judiciales. También servirán para nutrir de casos el respectivo informe y con muchos casos similares, persuadir a quien sea denunciado.

Las resoluciones son genéricas, y, depende del Ombudsman que resolver. En ese sentido, pueden tener forma de solicitud de iniciar medidas disciplinarias, de sumarios administrativos, de opiniones, críticas, recomendaciones, recordatorios, admoniciones, amonestaciones, directivas, requerimientos, entre otras. Las resoluciones deben estar motivadas, e incluso ante resoluciones que rechacen una queja ciudadana, estas servirán para informar a la ciudadanía.

Además, las resoluciones del Ombudsman, son por regla general inimpugnables. Al no ser vinculantes, en realidad no es relevante que haya recursos. Algunas excepciones son Portugal y Perú, en que es posible el recurso pero quien resolverá será el mismo Proveedor de Justicia o Defensoría del Pueblo respectivamente.

En cuanto a la notificación de las resoluciones, tienen una especialidad, pues no sólo puede servir a las partes, sino que a los demás ciudadanos y a la Administración como un todo. Por ello, como es evidente, se debe notificar a los interesados, pero también es posible que los Ombudsman publiquen sus decisiones formando una verdadera jurisprudencia o compendio de casos para una mejor administración. Asimismo, se debe notificar no solo la resolución, sino que la respuesta que haya dado el ente afectado. No sólo se debe notificar al eventual infractor sino que al superior jerárquico y posiblemente al jefe del servicio.

Y, en tercer término, como principal función son los informes que realizan los Ombudsman. Como recuerda Gil Rendón, todos los defensores presentan informes, ya sea al parlamento, al ejecutivo, o ante otra entidad. Son públicos, de manera que orienta tanto la labor crítica de la oposición como a la tarea de gobierno, como indica Alzaga. Buenos informes harán que se vaya cimentando el prestigio de la institución, por ende adquisición y desarrollo de *autoritas*, y por

tanto del éxito de la actividad. Destacan los informes anuales al parlamento y los especiales o extraordinarios sobre materias en específico.

Los informes tienen una doble función. Por un lado sirve como forma de control de la actividad de los altos comisionados y, por otro, contiene el resumen de los casos más relevantes del año, con los que se intenta influir en la legislación, que quizás sea el medio más importante para poder hacerlo, según lo que decía Bexelius. En este último sentido, como decía Uribarria, en este aspecto son una verdadera radiografía de la Administración, actuando el Defensor como la voz del pueblo, transmitiendo las quejas y necesidades ciudadanas.

Por otro lado, en cuanto a las funciones adicionales de la institución original, encontramos las que han ido añadiéndose en distintos ordenamientos jurídicos. Destacan entre ellas, otras formas de influir en la legislación (distinta a los informes), como lo son la proposición de ley, iniciativa legislativa y recomendación de suscribir tratados internacionales, como ocurre en general con los Ombudsman criollos como diría Iráizos.

Además, hay casos en que los Ombudsman pueden actuar en casos judicializables o judicializados. Incluso en distintas materias, ya sea de Derechos Humanos o no. En general se ha añadido la legitimación activa para presentar habeas corpus, *habeas data*, recurso de inconstitucionalidad y amparo en Latinoamérica. Sin embargo, en Europa son pocos los que tienen legitimación activa, destacando en la parte occidental del continente sólo España, Portugal y Austria respecto del recurso de inconstitucionalidad. Estas atribuciones adicionales han sido discutidas por la doctrina y han sido sujeta a críticas, tanto a favor y en contra.

También como función adición está la promoción, difusión y educación de los derechos y libertades especialmente las que digan relación con derechos humanos. Destacan los Ombudsman en Latinoamérica, aunque hay otros ejemplos, como Finlandia con su Centro de Derechos Humanos, que es

competente para promover la información, educación, formación, investigación y cooperación sobre los derechos fundamentales y los derechos humanos, o el caso del Proveedor de Justicia de Portugal que tiene entre sus funciones la promoción de los derechos, libertades y los intereses legítimos de los ciudadanos. No obstante, hay otras legislaciones, como la del Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo de la Nación en Argentina, que en su normativa no hay norma expresa que diga relación con la difusión de derechos o libertades.

CAPITULO QUINTO:

Conclusiones de la investigación

5.- Conclusiones.

Ya en etapa final de la presente tesis doctoral, es preciso recordar el tema investigado, *“El Ombudsman del siglo XXI: un estudio para su institucionalización en Chile”*. Ello porque es de gran interés científico la institución, por sus orígenes y expansión a nivel mundial, existiendo la institución en más de 170 países, por sus aportes al Estado de Derecho, por cómo ha evolucionado en los distintos países, por su adaptación a nuevas realidades como a la globalización, entre otros aspectos. Hay Ombudsman nacionales, regionales y locales; de competencia general y sectoriales; de personalidad de derecho público y otros de privado; elegidos por el parlamento e incluso por el sector privado. De manera que el estudio del Ombudsman es relevante para su implementación, ya sea en su vertiente de creación o de desarrollo, por todas las alternativas en su configuración, competencias y funciones que ha tenido hasta nuestros días.

Sin embargo, el estudio es aún más significativo cuando se encuentra en vigencia un proyecto de Reforma Constitucional en Chile que pretende sustituir cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental, de 11 de junio de 2015 (tramitación), y que incluye al Ombudsman, precisamente en el Capítulo XII, artículos 102 y 103 un Ombudsman, denominándolo *“Defensoría de las personas”*, de manera que se hace necesario tener una base dogmática para la creación y posterior desarrollo de la institución en Chile.

Es por lo anterior que se propuso como objetivo general de la presente investigación *“realizar un estudio sobre el Ombudsman que sirva de base su institucionalización en Chile”*. Para lograr dicha meta, se elaboraron cuatro objetivos específicos, los que han sido desarrollados a través de un análisis jurídico de índole normativo, jurisprudencia y doctrinal. Dichos objetivos se han cumplido a cabalidad en la presente investigación, exponiéndose las principales conclusiones de forma preliminar en cada capítulo de la tesis que los iba desarrollando. De manera que a continuación, se expone la síntesis y relación de todos los objetivos específicos, respondiendo así al objetivo general de la investigación:

De la síntesis histórica, podemos concluir que, aunque en la historia haya habido ciertas instituciones que controlaran a la Administración, es en realidad que la figura jurídica en estudio surge con la Constitución sueca de 1809. La base fue el *Justitiekander*, funcionario público que supervisaba los actos de la administración y recibía quejas ciudadanas al respecto, pero con la diferencia que ahora, el Ombudsman, lo es como alto comisionado del parlamento, es decir, de funcionario del Rey pasó a ser un contrapeso del funcionamiento del poder. Tal origen es relevante para la implementación del Ombudsman que no puede olvidarse, surgió para contrarrestar la mala administración, los abusos de poder de los gobernantes, pero no con *potestas*, sino que con *autoritas*.

Posteriormente la institución en estudio se expandió a nivel mundial, estando en más de 170 países. Hay países que lo han incorporado a sus ordenamientos jurídicos con más o menos modificaciones que el original nórdico, no obstante, todas mantienen tu esencia, cual es, controlar los actos de una entidad en favor de las personas, lo que hará a través de su *autoritas*. Hay variantes como el *Mediateur*, comisión de peticiones, versiones francesa e inglesa del Ombudsman, o, conformados como una red, con el caso italiano, pero todos supervisan a los actos de la Administración por medio se resoluciones y por sus informes anuales, provistos de *autoritas*, mas no de *potestas*. Incluso se ha expandido la institución al sector privado, hay defensores de bancos, del asegurado, de los servicios básicos, los que finalmente no se apartan en el ejercicio de las figura original, cual es, recibir quejas ciudadanas para solucionar problemas con quien se controle, con persuasión. Para su institucionalización, es menester aquello, es decir, que el Ombudsman es adaptable a todo tipo de ordenamiento jurídico, cada país podrá decidir la mejor estructura de acuerdo a la realidad e intereses de cada uno.

Asimismo, a nivel internacional también se ha expandido la institución, ya sea en la estructura de organismos relevantes como en la Unión Europea, recordemos al Defensor del Pueblo Europeo, como también a nivel de organizaciones internaciones de difusión y estudio de la institución, como la

Instituto Internacional del Ombudsman. Ante dicha realidad, cada país decidirá si participar o no de cada red internacional, que por cierto son un aporte, tanto para la creación, desarrollo o conocimiento de buenas prácticas. El punto sería dilucidar con quien se tiene mayor cercanía geográfica y/o cultural para decidir con quién participar. Para el caso latinoamericano, especialmente en el caso de Chile, son buenas opciones, el ya Instituto Internacional del Ombudsman y la Federación Iberoamericana del Ombudsman, el primero por la universalidad y gran número de miembros y la segunda por el factor geográfico, cultural y de características de sistema jurídico continental que se comparte.

Al analizar al Ombudsman desde una perspectiva orgánica actual, lo primero es tener presente que, como ya se dijo, la institución ha tenido variantes o formas de constitución, pero que no afectan su esencia. Ya sea la figura nórdica, como *Mediateur*, como petición de peticiones, todas reciben quejas ciudadanas para controlar a la Administración, sin *potestas* sino que con *autoritas*, a través de sus resoluciones en particular, y por medio de informes en general. Cada país podrá decidir la mejor opción, pero la más eficaz es la versión nórdica, y, los hechos lo evidencian, desde que el *Mediateur* francés pasa a ser el *Defenseur des Droits*, asimilando al Defensor del Pueblo español, que sigue la idea original.

Además, para que sea eficaz la institución orgánicamente es relevante que tenga un rango de reglamentación que le dé estabilidad. Hay ejemplos de variados tipos, como de nivel constitucional, legal, reglamentario e incluso de norma jurídica de derecho privado, así son reglados el Proveedor de Justicia de Portugal, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, el Mediador de Túnez y el *Swiss Banking Ombudsman*, respectivamente. Una buena opción de estabilidad sería crear la institución a nivel constitucional, y luego desarrollarlo vía ley orgánica constitucional para así otorgar protección en el ejercicio del cargo a quien sea defensor de la ciudadanía.

Asimismo, siempre en miras de la eficacia de la institución, al no tener *potestas*, son fundamentales las fuentes de *autoritas*. En otras palabras, de dicha característica depende el éxito o fracaso del Ombudsman. Así, es muy relevante considerar formas de adquisición, desarrollo y mantención de *autoritas*. Algunas sólo dependen de cómo se regule orgánicamente la institución. Por ejemplo, la excelencia y especial calidad de quien sea defensor. En ese sentido, el pluralismo y ser apartidista es relevante, los defensores lo son de las personas y no de un solo sector político. La neutralidad, independencia, carácter institucional, tener incompatibilidades, para que así sea libre en su actuar. Que sea la institución conocida por la ciudadanía, acceso rápido, informal y gratuito, sin burocracia o reglas complejas como lo pueden ser los procesos judiciales, aportarán por ese sólo hecho a la *autoritas* de la institución.

Incluso otros puntos estudiados también tienen que ver indirectamente con la obtención de *autoritas*. Hay distintas fórmulas de elección del Ombudsman, ya sea por el parlamento, por el ejecutivo o incluso por los privados, como en el caso del Defensor del Pueblo español, el *Om Konsumentverket* (Defensor de los consumidores) de Suecia y el Defensor de los asegurados de Argentina, respectivamente. Más que decidir quien elija al Ombudsman, es que no sea elegido a quien tenga que controlar, para asegurar independencia en su actuar.

Lo mismo ocurre con la duración de quien detente el cargo de defensor. Hay con mandato único y otros con posibilidad de reelección, como el caso del Ombudsman de Israel o el Defensor del Pueblo de Perú respectivamente. Será más independiente, al menos en teoría quien no esté pensando en su reelección que quien sí. Es decir, tan sólo por decidir orgánicamente este punto, estaremos otorgando más o menos *autoritas* a la institución. Sin embargo, un exceso de independencia también puede llevar al barranco a la institución, por ello son necesarias en la instauración regular causales de cese. Éstas deben estar guiadas para un corrector y buen desempeño de la función defensorial, pero en ningún caso atentar contra la independencia de la figura jurídica.

Por otro lado, al analizar al Ombudsman desde lo competencial, también ha habido variantes. Desde la figura original escandinava que tenía competencia territorial a nivel nacional, a otras que tienen competencia territorial más acotada, como el Defensor del Pueblo de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon o el Ombudsman de Montreal en Canadá.

Asimismo, de competencia original respecto de la Administración a nivel general, a otros casos, ya sea de competencia sectorial y/o al sector privado. Este fenómeno ocurre debido a dos factores, por un lado por la globalización, ya que los Estados orgánicamente se van volviendo más pequeños, realizando funciones públicas privados, y, por otro, a la capacidad de adaptación del Ombudsman. Lo anterior da como resultado que exista, por ejemplo, el Ombudsman de los servicios básicos en Australia, que es sectorial, privado y controla a privados. O, como muestra de público sectorial el Ombudsman de los consumidores de Suecia. Cada país decidirá qué mejor opción podrá establecer a su ordenamiento jurídico y dilucidar donde es más necesaria la falta de control informal, es decir, de competencia general, sectorial, público o privado, y, a la Administración, a los privados con funciones públicas o a los privados.

Y, desde un análisis funcional, también ha habido evoluciones. De ahí que se dividió el trabajo académico en este punto en las principales funciones del Ombudsman, que son las esenciales de la institución, en contraposición con las funciones adicionales, las que pueden o no tenerlas y seguiría siendo un Ombudsman. En efecto, las esenciales son la tramitación de quejas ciudadanas, dictar resoluciones para casos concretos y elaborar un informe general de su actuación. Entre las funciones adicionales encontramos, por ejemplo, ser sujeto activo legitimado para presentar recursos constitucionales, difusión de derechos humanos, entre otros.

Con la tramitación de quejas ciudadanas se va conociendo las irregularidades o la mala administración. Estas serán resueltas en un procedimiento informal y breve, de fácil acceso para las personas, las que tendrán varios objetivos, pero los principales son, persuadir de la mejor solución

al ente controlado y así solucionar un caso concreto de manera rápida y eficaz, y además, servirá para elaborar su informe, generalmente anual, que presentará al parlamento, ejecutivo, u otro órgano, para que éste tome medidas de mejorar a nivel general.

También de la esencia es la dictación de resoluciones para casos concretos, ya sea provenientes de quejas ciudadanas o de su actuación de oficio. Como la institución en estudio no tiene *potestas*, tampoco lo tendrán sus resoluciones, por ello, no son vinculantes, no suspenden trámites administrativos o procesos judiciales. Pueden tener distintas formas, entre otras, de recomendaciones, sugerencias, solicitudes de sumarios, recordatorios, requerimientos. Lo esencial es que son en general petitorios o llamados de atención para una mejor actuar, no vinculantes, por lo que la motivación es fundamental para que ésta sea escuchada. Las resoluciones serán observadas no por la *potestas*, sino por la *autoritas* de la institución. Al igual que las quejas, servirán para elaborar el informe de desempeño.

Otra función principal o de la esencia de los defensores es la elaboración y presentación de informes. Sin embargo, lo que caracteriza en realidad, más que el informe mismo, son los objetivos de los mismos, cual es, como decía el Ombudsman Bexelius, influir en la legislación. Hoy en día, por todos los tipos de defensores, serías más bien, influir en normativa e incluso en una cultura de mejor actuación. Esto, porque los informes son una verdadera radiografía de quien se esté controlando, y, si se está supervisando a la Administración, el defensor no sería más que la voz del pueblo, transmitiendo las quejas y necesidades ciudadanas.

Y, finalmente señalar que hay algunos defensores que han incorporado a su haber de funciones otras que complementan a la institución. Como por ejemplo, con la facultad de proposición de leyes o recomendaciones de suscribir tratados internacionales, como ocurre con los denominados Ombudsman criollos. Asimismo, se ha considerado incluir en las atribuciones la difusión y educación de derechos humanos, que también pueden aportar con la sociedad.

Otros, incluso pueden actuar en casos judicializados o judicializables, la legitimación activa para presentar habeas corpus, habeas data, recurso de inconstitucionalidad y amparo en Latinoamérica y pocos casos en Europa como en España y Portugal con el recurso de inconstitucionalidad. Se ha discutido en doctrina a favor y en contra. Sin embargo, para país debe decidir, de acuerdo a su realidad la mejor opción, que, en todo caso, si es que quisiera estatuirse, desarrollarse o modificarse un Ombudsman, no debiera agregar funciones que no atenten contra la figura original, a menos que se quisiera mutar a otra institución.

BIBLIOGRAFIA

6.1.- Libros y artículos científicos.

- 1- Abad Arenas E., “Apuntes sobre el nuevo defensor de la infancia en Italia: notas esenciales de una institución estatal”, en Revista de Derecho Uned., número 11, 2012, disponible en <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/11122/10650> (última revisión 8 de agosto de 2016).
- 2- Abad Yupanqui S., “El *ombudsman* o defensor del pueblo en la Constitución peruana de 1933: retos y limitaciones”, en Boletín Mexicano de Derecho Comparado, número 86, 1996.
- 3- Acevedo Alemán J., Trujillo Pérez M., López Saucedo M., “Los Adultos Mayores vistos por sí mismos: Percepciones de su persona y calidad de vida [Notas iniciales]” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 4- Aliaga Villamil O., “Comentario sistemático a la Constitución Española de 1978”, Ediciones del Foro, Madrid, 1978.
- 5- Álvarez Arroyo F., “El Consejo para la Defensa del Contribuyente: Determinación y Funciones”, en Anuario de la Facultad de Derecho, número 18, Universidad de Extremadura, 2000, disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwiZ35ahkbfOAhXDvhQKHfcZDcwQFghWMAk&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F831197.pdf&u>

[sq=AFQjCNFIvI5NiG0PCyyCXRno10GmrlaAw&bvm=bv.129389765,d.d](http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/Fiscoactualidades_octubre_2012-19.pdf)
[24](http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/Fiscoactualidades_octubre_2012-19.pdf) (última revisión 10 de agosto de 2016).

- 6- Anaya M., “Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)”, en *Fiscoactualidades*, número 19, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2012, disponible en http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/Fiscoactualidades_octubre_2012-19.pdf (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 7- Arriaga Bueno R., Caballero Rivacoba M., “La salud y el ingreso como indicadores de la calidad de vida del adulto mayor. Una reflexión desde el trabajo social” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 8- Astarloa Villena F., “El Defensor del Pueblo en España”, *Ensayos Jurídicos*, número 1, Universitat de les Illes Balears, Palma, 1994.
- 9- Audvar O., “Norways´Ombudsman” en *The Ombudsman*, edición Donald C. Rowat, 3ª reimpresión George Allen & Unwin Ltd., London, 1966.
- 10-Aylwin J., “Los *Ombudsman* y los derechos de los pueblos indígenas en América Latina”, en Instituto de Derechos Humanos: Universidad de Deusto, “Pueblos indígenas y derechos humanos”, editorial Universidad de Deusto, Bilbao, 2006.
- 11-Basabe-Serrano S., “Ecuador: reforma constitucional, nuevos actores políticos y viejas prácticas partidistas”, en *Revista de Ciencia Política*, volumen 29, número 2, 2009, disponible

en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2009000200007 (última revisión 21 abril de 2016).

- 12-Bassol Coma M., “Las relaciones del Defensor del Pueblo con los Comisionados Parlamentarios de las Comunidades Autónomas”, en Anuario de la Facultad de Derecho, Universidad de Alcalá de Henares, volumen VII, (1997 – 1998).
- 13-Bassols Coma M., “Inserción del Defensor del Pueblo en el sistema constitucional”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999.
- 14-Bruñén Barrerá F., “Artículo 7”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 15-Bruñén Barrerá F., “Artículo 17”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 16-Bruñén Barrerá F., “Artículo 31”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 17-Bustamante J., “Documento sobre Mejores Prácticas Relativas a Trabajadores Migrantes. La vulnerabilidad de los migrantes internacionales como sujetos de Derechos Humanos”, trabajo de El Colegio de la Frontera Norte y Universidad de Notre Dame.

-
- 18-Cabello Garza M., Ávila Ortiz M., Garza Montoya B., “Obesidad: Los problemas de los grupos vulnerables” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 19-Cámara Arroyo S. y Luna Cervantes E., “Mejores prácticas del Ombudsman en Iberoamérica”, editorial Dykinson, Madrid, 2012.
- 20-Carballo Armas P., “El «Defensor del pueblo» en Iberoamérica. Una perspectiva comparada”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 21-Carballo Armas P., “El defensor del pueblo. El Ombudsman en España y en el Derecho Comparado”, editorial Tecnos, Madrid, 2003.
- 22-Carballo Martínez G., “La Mediación Administrativa y el Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2008.
- 23-Carmona y Choussat J., “El Defensor del Pueblo Europeo”, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, España, 2000.
- 24-Carpizo J., “Derechos Humanos y Ombudsman, Porrúa, México, 2003.
- 25-Carrasco Carpio C., “La vulnerabilidad laboral de los extranjeros en España”, en revista Migraciones Internacionales, volumen 8, número 2, julio-diciembre 2015, publicación a cargo de El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, México.
- 26-Cava de Llano y Carrió M., “Artículo 1”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.

-
- 27-Cea J., “Derecho Constitucional Chileno” Tomo I, segunda Edición Actualizada, ediciones Universidad Católica de Chile, 2008.
- 28-Cendoya Méndez de Vigo J., “El Defensor del Pueblo Europeo”, en Boletín de Información, Año XLIX, número 1739, Ministerio de Justicia e Interior, España, 1995.
- 29-Chueca Sancho A. “El Derecho de petición de los ciudadanos de la Unión Europea al Parlamento Europeo (Art. 8D del TCE)”, Ministerio de Justicia e Interior, “La Constitución española en el ordenamiento comunitario europeo”, Volumen II, XVI Jornadas de estudio, España, 1995.
- 30-Ciudad de la Habana, “Siglo XVIII (1701-1750) Panorama histórico dominante”, Cuadernos de Historia de la Salud Pública, número 96, La Habana, 2004, disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0045-91782004000200008 (última revisión 15 de abril de 2016).
- 31-Codes Calatrava J., “El defensor del pueblo y sus relaciones con las Cortes Generales”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 32-Colomer Viadel A., “El Defensor del Pueblo, Protector de los Derechos y Libertades y Supervisor de las Administraciones Públicas”, editorial Civitas, Pamplona, España, 2013.
- 33-Colomer Viadel A., “El defensor del pueblo: un órgano político-administrativo de protección de los derechos”, en Revista de Derecho Político, Uned., número 71-72, enero – agosto 2008.

-
- 34-Colomer Viadel A., “La independencia del defensor del pueblo frente a los partidos políticos”, en *Uned.*, Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 35-Combellas R., “El proceso constituyente y la Constitución de 1999”, *Politeia*, Revista on line, volumen 26, número 30, 2003, disponible en http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572003000100010&nrm=iso (última revisión 22 abril de 2016).
- 36-Constenla C., “Teoría y Práctica del Ombudsman”, editorial Reus, Madrid, 2010.
- 37-Cordero Quinzacara E., “El sentido actual del dominio legal y la potestad reglamentaria”, en Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, número 32, junio 2009, Valparaíso, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512009000100012 (última revisión 12 de septiembre de 2016).
- 38-Courtis C., “El derecho a un recurso rápido, sencillo y efectivo frente a afectaciones colectivas de derechos humanos”, La aplicación de los tratados sobre derechos humanos en el ámbito local: la experiencia de una década; Buenos Aires, Argentina, año 2006.
- 39-Crosso C., “El Derecho a la Educación de Personas con Discapacidad: impulsando el concepto de Educación Inclusiva”, en Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 2010, disponible en http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/413/Art_CrossoC_DerechoEducacionPersonas_2010.pdf?sequence=1 (última revisión 25 de agosto de 2016).

-
- 40-De Castro E., Moreno-Jiménez B., “Resiliencia en niños enfermos crónicos: aspectos teóricos”, *Psicología en estudio*, volumen 12, número 1, 2007, disponible en <http://www.scielo.br/pdf/%0D/pe/v12n1/v12n1a09.pdf> (última revisión 1 de septiembre de 2016).
- 41-De Castro H. “Don Juan de Lanuza, Justicia Mayor de Aragón”, editorial Ediciones Moncayo, Madrid, 1986.
- 42-De Jesús-Reyes D., Amador-Corredor S., Chávez-Valerio C., “Adolescencia y embarazo: supuestos e implicaciones en su estudio como grupo vulnerable” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 43-De Palacio Valle-Lersundi J., “Artículo 19”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 44-Deng, F., “Principios rectores de los desplazamientos internos”, Informe de Naciones Unidas, 1998, disponible en http://www.acnur.es/PDF/0022_20120416132756.pdf (última revisión 26 de agosto de 2016).
- 45-Díaz Crego M., “Defensor del pueblo y justicia constitucional: Entre la declaración de intenciones y el exceso competencial”, en Uned., *Revista Teoría y Realidad Constitucional*, número 26, 2010.
- 46-Díez Bueso L., “Reflexiones para una nueva regulación constitucional del Defensor del Pueblo”, R.V.A.P. número 95 – Enero-Abril, 2013.

- 47-Efron M., Esperanza S., “El Ombudsman Universitario: La verdadera importancia de esta institución como garantía de los derechos e intereses de la comunidad universitaria”, en VII Coloquio Internacional sobre gestión universitaria en América del Sur, Noviembre – Diciembre 2007, Mar de Plata (Argentina).
- 48-Escobar Roca G., “Interpretación y garantía de los derechos fundamentales por el Defensor del Pueblo. (Análisis empírico, reconstrucción dogmática y propuesta del futuro)”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 49-Escudero, J., “Curso de Historia del Derecho: Fuentes e Instituciones Político-administrativas”, Madrid, 2012.
- 50-Espinosa Munguía M., Calzoncit Moreno J., Valdez Huerta M., Castro Ibarra G., “Los Trabajadores Sociales ¿Un grupo vulnerable?” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 51-Esquembre Cerdá M., “Feminismo y constitucionalismo crítico” en Constitucionalismo Crítico, editorial Tirant lo Blanch, 2015.
- 52-Fairén Guillén V., “El defensor del pueblo – Ombudsman –, Tomo I, Parte General”, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1982.

-
- 53-Fairén Guillén V., “El Defensor del Pueblo de la Constitución española, relacionado con otros Ombudsmänner” en Trejos G. “El Defensor de los Habitantes. *El Ombudsman*”, editorial Juricentro, San José de Costa Rica, 1992.
- 54-Fairén Guillén V., “El Ombudsman Parlamentario de Finlandia (Eduskunnan Oikeusasiamies)”, editorial Espasa-Calpe S.A., Madrid, 1984.
- 55-Fairén Guillén V., “Notas y Normas sobre el “Ombudsman” de Suecia”, Notas, Revista de Estudios Políticos (Nueva Época), número 21, mayo – junio, 1981.
- 56-Feltrer Rambaud L., “Tramitación de quejas y colaboración con figuras autonómicas”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999.
- 57-Fernández Barreiro J., “Historia del derecho romano y su recepción europea”, editorial Marcial Pons, Madrid – Barcelona – Buenos Aires, 2010.
- 58-Fernández de Buján A., “Historia del Derecho Romano, editorial Thomson Reuters, Madrid, 2010.
- 59-Fernández Mateos J., “Apuntes sobre extranjería desde el Defensor del Pueblo”, en Ciudadanía y Extranjería: Derecho Nacional y Derecho Comparado, McGraw-Hill, Madrid, 1998.

- 60-Fernández Ruiz J., “Derechos Humanos y *Ombudsman* en México”, Universidad Autónoma de México, disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiR-JXOvIHNAhWDOBoKHSU9CMEQFggsMAI&url=http%3A%2F%2Fbiblio.juridicas.unam.mx%2Flibros%2F%2F883%2F14.pdf&usg=AFQjCNGAnjmiO6jHH3rkcsMH-BimccOLBQ&sig2=57euxGJUrw6UgVhKZJ-sfg> (última revisión 30 de mayo de 2016).
- 61-Fernández Segado F., “El estatuto jurídico-constitucional del Defensor del Pueblo en España”, en Anuario de Derechos Humanos, Universidad de Talca, Chile, número 2, 2001.
- 62-Fuentes C., “La política exterior de la transición chilena desde sus fuentes internas”, en Revista electrónica Si somos americanos, 2014, volumen 14, número 2, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-09482014000200006&lng=es&nrm=iso (última revisión 9 de julio de 2017).
- 63-García Belaunde D., y Eguiguren Praeli, F., “La Evolución Político-Constitucional del Perú 1976 – 2005”, en Estudios constitucionales [online], volumen 6, número 2, 2008, http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002008000100012&script=sci_arttext (última revisión 21 abril de 2016).
- 64-García López R., “Apuntes sobre una reforma de la configuración constitucional del defensor del pueblo: un paso más hacia la justicia social”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 29, 2012.

-
- 65-García-Hirschfeld M., “Función pública de la Unión Europea: (auto) regulación institucional. Las DGA de las instituciones europeas”, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 2014.
- 66-Gil Rendón R. y Blacio Aguirre R., “El defensor del pueblo en el Ecuador”, Revista *Ámbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, número 91, 2011, disponible en http://www.ambito-juridico.com.br/site/?artigo_id=10101&n_link=revista_artigos_leitura (última revisión 21 abril de 2016).
- 67-Gil Rendón R., “El Ombudsman en el Derecho Constitucional Comparado”, editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A., Delegación Cuauhtémoc, México D.F., 2001.
- 68-Gil Rendón R., “El Ombudsman y los derechos humanos”, en Ferrer MacGregor E., “Derecho Procesal Constitucional. Tomo II”, Colegio de Secretarios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, A. C., cuarta edición, editorial Porrúa, México, 2003.
- 69-Gil-Robles A. y Gil Delgado A., “El Defensor del Pueblo (comentarios en torno a una proposición de Ley Orgánica), editorial Civitas, Madrid, 1979.
- 70-Gil-Robles A. y Gil-Delgado A., “El control parlamentario de la Administración (El Ombudsman)”, segunda edición, editorial Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 1981.
- 71-Gil-Robles y Gil Delgado A., “Filosofía del Defensor del Pueblo”, en Cortes de Castilla y León, Universidad de Valladolid, “El Procurador del Común: Defensor del Pueblo y Comunidades Autónomas”, Espasa, 1995.

-
- 72-Gómez Isa F., “Los pueblos indígenas como sujetos del derecho al desarrollo”, en Instituto de Derechos Humanos: Universidad de Deusto, “Pueblos indígenas y derechos humanos”, editorial Universidad de Deusto, Bilbao, 2006.
- 73-Gómez Puentes M., “Defensor del Pueblo y Administración Tributaria”, en Escritos jurídicos en memoria de Luis Mateo Rodríguez”, Tomo I, Derecho Público, Universidad de Cantabria, Facultad de Derecho, 1993.
- 74-González Galván J., Hernández M., Sánchez-Castañeda A., “La pluralidad de los grupos vulnerables: un enfoque interdisciplinario”, disponible en <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/1/94/13.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 75-González García I., “Una revisión de la potestad de autorreglamentación del defensor del pueblo desde la perspectiva de la teoría de las fuentes del Derecho”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 76-González Jiménez M., “Prerrogativas e incompatibilidades del defensor del pueblo: algunas propuestas de reforma”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 77-González Ulloa Aguirre P., “El Estado y la globalización ante la nueva crisis internacional”, Revista on line Política y Cultura, 2010, número 34, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422010000200005&lng=es&nrm=iso (última revisión 07 de septiembre de 2017).

-
- 78-Guerra Roig M., “Artículo 2”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 79-Guerra Roig M., “Artículo 6”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 80-Hermann Kinder y Werner Hilgemann, “Atlas Histórico Mundial”, ediciones Akal S.A. / ediciones Itsmo S. A., Madrid, 2006.
- 81-Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P., “Metodología de la Investigación”, México, Quinta edición, 2010, disponible en http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri (última revisión 25 de junio de 2017).
- 82-Herrera Damas S., “Situación del *ombudsman* en el mundo”, en Sala de prensa, año VI, volumen 3, número 76, febrero, 2005.
- 83-Instituto Interamericano de Derechos Humanos, “La Figura del Ombudsman, Guía de acompañamiento a los pueblos indígenas como usuarios”, San José de Costa Rica, 2006, disponible en <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/2015/la-figura-de-ombudman-focompleto-2006.pdf> (última revisión 17 de abril de 2016).
- 84-Instituto Max Planck de Derecho Público Comparado y Derecho Internacional, “La Constitución de la República del Paraguay del 20 de junio de 1992”, Revista electrónica, Boletín mexicano de Derecho Comparado, número 92, 1996, artículo basado en la conferencia dada por el autor en Heidelberg-Alemania, octubre de 1995, sobre las innovaciones de la Constitución paraguaya de 1992, disponible en

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/92/art/art10.htm#N1> (última revisión 22 abril de 2016).

85-Iraízos M., “La eficacia del Defensor del Pueblo en Iberoamérica. Expansión y caracterización como Instituciones Nacionales de Derechos Humanos”, editorial Dykinson, Madrid, 2012.

86-Jasso Oyervides M., López Saucedo M., “La calidad de vida de los niños en la calle” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).

87-Jiménez G., “Qué es el Ombudsman Bancario”, en Ombudsman social, 18 de marzo de 2014, disponible en <http://ombudsman.social/2014/03/que-es-el-ombudsman-bancario/> (última revisión 11 de agosto de 2016).

88-Kruse A., artículo “Los Sami, el primer pueblo de Finlandia”, publicación a cargo del Consejo de Promoción de Finlandia y producida por el Departamento de Comunicación del Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia, disponible en <http://finland.fi/es/vida-y-sociedad/los-sami-el-primer-pueblo-de-finlandia/> (última revisión 24 de agosto de 2016).

89-Kucsko-Stadlmayer, G., “The Spread of the Ombudsman Idea in Europe”, Universidad de Viena, Austria, 2009.

90-La Pégola A., “Ombudsman y Defensor del Pueblo: Apuntes para una investigación comparada”, Separata del número 7, Revista de Estudios Políticos Nueva Época, Madrid, 1979.

-
- 91-Legrand A., “L’Ombudsman Scandinave, Librairie Générale de Droit et Jurisprudence”, París, 1970.
- 92-Lope de Haro, C., “La Constitución y libertades de Aragón. El Justicia Mayor”, editorial Reus. Madrid, 1926.
- 93-López Calera, N., “¿Hay derechos colectivos? Individualidad y socialidad en la teoría de los derechos”, editorial Ariel, Barcelona, 2000.
- 94-López Escarcena S., “Para escribir una tesis jurídica: técnicas de investigación en Derecho”, en Revista *Ius et Praxis*, año 17, número 1, 2011, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-00122011000100010&script=sci_arttext (última revisión 25 de junio de 2017).
- 95-Losano Maldonado M., García Horta J., “El joven marginal y la educación formal. Reflexiones en torno a la inclusión y la equidad educativa” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 96-Luna Abella C., “Artículo 22”, en “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 97-Macías León A., “Gitanos europeos: ¿Ciudadanos de tercera?”, en García Castaño F., y Kressova N., “Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía”, Instituto de Migraciones, Granada, 2011.
- 98-Maiorano J., “Del siglo XIX al siglo XXI: el Defensor del Asegurado”, Revista *Novedades*, publicación de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, año 14, número 60, octubre 2014, Buenos Aires.

-
- 99-Maiorano J., “Derecho Administrativo”, editorial Universidad de Belgrano, Buenos Aires, 2012.
- 100- Maiorano J., “El Defensor del Asegurado: hacia una superación de los conflictos entre las compañías de seguros y su asegurados”, publicado en la Revista El Derecho, Derecho de Seguros, Buenos Aires, jueves 22 de abril de 2010.
- 101- Maiorano J., “El Defensor del Pueblo en América Latina. Necesidad de Fortalecerlo”, en Revista de Derecho (Valdivia), volumen XII, Valdivia, diciembre 2001.
- 102- Maiorano J., “Una novedosa decisión judicial sobre solución extrajudicial de conflictos”, nota a fallo, publicada en La Ley, 10 de agosto de 2011.
- 103- Marín Guzmán R., “Sociedad, Política y protesta popular en la España Musulmana”, editorial Universidad de Costa Rica, San José, 2006.
- 104- Martínez Bullé V., “El procedimiento ante los organismos autónomos protectores de los derechos humanos”, en Ferrer Mac-Gregor E., “Derecho Procesal Constitucional. Tomo II”, Colegio de Secretarios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, A. C., cuarta edición, editorial Porrúa, México, 2003.
- 105- Mellado Prado P., “El Defensor del Pueblo Europeo, quince años después”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.

-
- 106- Mestries F., “Los desplazados internos forzados: refugiados invisibles en su propia patria”, en revista El Cotidiano, número 183, enero-febrero, editorial Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, México, 2014, disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32529943003> (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 107- Montesinos Sánchez N., “Repaso a una historia reciente. Objeción de conciencia al servicio militar y Defensor del Pueblo”, en “Religión, Matrimonio y Derecho ante el siglo XXI: Estudios en homenaje al Profesor Navarro-Valls. Volumen I. Religión y Derecho”, editorial Iustel, Madrid, 2013.
- 108- Moure Pino A., “El Ombudsman, Un estudio de Derecho Comparado con especial referencia a Chile”, editorial Dykinson, Madrid, 2013.
- 109- Nikiforos Diamandouros P., “El Defensor del Pueblo Europeo y el Tratado de Lisboa”, en Uned., Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 110- Noguera-Fernández A. y Criado de Diego M., “La Constitución colombiana de 1991 como punto de inicio del nuevo constitucionalismo en América Latina”, Estudios Socio Jurídicos online, 2011, volumen 13, número 1, disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792011000100002 (última revisión 19 de abril de 2016).

-
- 111- Núñez Rivero C., “El defensor del pueblo en Centroamérica. Análisis comparado”, en Uned., Revista Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 112- Onofre Rodríguez J., Cabello Garza M., “Vulnerabilidad social en Adolescentes con Síndrome Metabólico. “Un problema mundial de índole social”” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 113- Ortiz González Á., “La protección de los incapaces. Actuaciones del Defensor del Pueblo”, en González Poveda P. y Picón Martín J., “Los discapacitados y su protección jurídica”, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 1999.
- 114- Oyervides Valdés L., “Un México Maduro y Enfermo Bucalmente” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 115- Pacheco Gómez M., “Carta Magna (15 de junio de 1215) en, Los Derechos Humanos documentos básicos”, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, en Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/17.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).
- 116- Pacheco Gómez M., “Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia (12 de junio de 1776) en, Los Derechos Humanos documentos básicos”, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, en Biblioteca Jurídica

-
- Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/21.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).
- 117- Pacheco Gómez M., “La Declaración de Derechos (The Bill of Right) (13 de febrero de 1689) en, Los Derechos Humanos documentos básicos”, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, en Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2698/20.pdf> (última revisión 11 de abril de 2016).
- 118- Pacheco Gómez M., “Teoría del Derecho”, Cuarta Edición, editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1990.
- 119- Pérez Calvo A., “Artículo 54: El defensor del pueblo”, en “Comentarios a la Constitución Española de 1978. Tomo IV, - Artículos 39 – 55 de la Constitución Española de 1978.”, editorial Edersa, Madrid, 2012.
- 120- Pérez Calvo A., “Rasgos esenciales del Defensor del Pueblo según la Constitución y la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de abril”, Revista de Derecho Público Uned., número 11, 1981.
- 121- Pérez-Ugena y Coromina M., “Defensor del Pueblo y Cortes Generales”, Serie IV: Monografías, número 26, Publicaciones del Congreso de los Diputados, Madrid, 1996.
- 122- Quinzio Figueiredo J., “El Ombudsman, El Defensor del Pueblo, editorial Jurídica de Chile”, Santiago, 1992.

-
- 123- Rebollo Delgado L., “La Institución del Ombudsman en España”, editorial Dykinson, Madrid, 2013.
- 124- Requejo Conde C., “Víctimas especialmente vulnerables. Tratamiento penal”, en *Good practices for protecting victims*, (proyecto financiado por la Comisión Europea), 2016, disponible en <http://www.protectingvictims.eu/upload/pages/67/Victimas.it.en.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 125- Restrepo J., “En defensa del derecho a la información”, en Sala de prensa, año V, volumen 2, número 53, marzo, 2003.
- 126- Retuerto Buades M., “El Funcionamiento de la Administración desde la aplicación de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo común: La experiencia del Defensor del Pueblo”, en “Ciudadanos y Reforma Administrativa”, Universidad Carlos III de Madrid, Cátedra Joaquín Ruiz-Giménez de estudios sobre el Defensor del Pueblo, Madrid, 1995.
- 127- Rivero J., “Les Libertés publiques. Les droits de l’Homme”, Tomo I., Presses Universitaires de France, primera edición, 1973.
- 128- Roccatti M., “Función y naturaleza jurídica de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999.
- 129- Roccatti M., “Los derechos de los indígenas en la legislación mexicana e investigación de violaciones a Derechos Humanos en comunidades indígenas”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de

-
- Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999.
- 130- Rodríguez Candela J., “La incidencia de la oficina del defensor del pueblo en la política legislativa de extranjería”, *Revista de Derecho Migratorio y Extranjería*, número 36 (mayo-agosto), 2014.
- 131- Rosas Vargas R., Jasso Martínez I., Huacuz Elías G., “Mujeres indígenas y violencia de género en Michoacán” en “La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad”, México, 2012, disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 132- Rovira Viñas A., “Comentarios a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo”, editorial Aranzadi, Navarra, 2002.
- 133- Rovira Viñas A., “Veinte años del Defensor del Pueblo”, en *Revista de Derecho Político*, Uned., número 58-59, 2003 – 2004.
- 134- Rowat D., “El Ombudsman. El defensor ciudadano”, Fondo de Cultura, México, 1973.
- 135- Sáinz Moreno, “El Defensor del Pueblo y Parlamento (Relaciones con las Cámaras)” en *Diez años de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Problemas y Perspectivas*, Universidad Carlos III de Madrid, Cátedra Joaquín Ruiz-Giménez de estudios sobre el Defensor del Pueblo, Madrid, 1992.
- 136- Salgado de Snyder N., Ginzález Vásquez T., Bojorquez Chapela L., Infante Xibie C., “Vulnerabilidad social, salud y migración México-Estados

-
- Unidos”, Salud Pública de México, volumen 49, 2007, México, disponible en http://umys.insp.mx/docs/publicaciones/vulnerabilidad_social_salud.pdf (última revisión 1 de septiembre de 2016).
- 137- Salinas E., “Las Juezas en los Tribunales, Cortes y Salas Constitucionales”, en revista Estudios Constitucionales, 2003.
- 138- Sánchez Piña Z., “La figura del defensor del lector en el diario colombino. El Tiempo y el diario venezolano El Nacional, editorial Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 1999.
- 139- Sánchez Saudinós J., “El control parlamentario indirecto: el Defensor del Pueblo”, en Palomar Olmeda A., Garcés Sanagustín M. (directores) y otros, “La gestión de los fondos públicos: control y responsabilidades”, editorial Aranzadi, 2013.
- 140- Sesma Muñoz A. y Sarasa Sánchez E., “Cortes del Reino de Aragón, 1347 – 1451. Extractos y fragmentos de procesos desaparecidos”, editorial Anubar Ediciones, Valencia, 1976.
- 141- Soprano G., “El ombudsman militar: conflictos entre derechos ciudadanos y orden castrense en la Argentina del siglo XXI”, en Revista Quaestio Iuris, volumen 8, número 2, Rio de Janeiro, 2015, disponible en http://www.academia.edu/16400509/El_ombudsman_militar_conflictos_entre_derechos_ciudadanos_y_orden_castrense_en_la_Argentina_del_siglo_XX (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 142- Soriano Díaz R., “Los puntos negros de la institución del Defensor del Pueblo”, en “Jueces para la Democracia. Información y Debate”, número 35, 1999.

-
- 143- Soto Barrientos F., “Asamblea constituyente: La experiencia latinoamericana y el actual debate en Chile”, Estudios constitucionales [online], 2014, volumen 12, número 1, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002014000100010&script=sci_arttext (última revisión 19 de abril de 2016).
- 144- Suarez Fernández, L., “Historia de España Antigua y Media”, ediciones Rialp S. A., Madrid, 1976.
- 145- Tolivar Alas L., “El Defensor del Pueblo ante el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia”, en “Por el derecho y la libertad: libro homenaje al Profesor Juan Alfonso Santamaría Pastor. Volumen I: Garantías constitucionales y judiciales del ciudadano”, editorial Iustel, Madrid, 2014.
- 146- Toro-Alfonso J., “El Estado Actual de la Investigación Sobre la Discriminación Sexual”, Revista Terapia psicológica, volumen 30, número 2, julio de 2012, Santiago, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082012000200007 (última revisión 8 de septiembre de 2016).
- 147- Torres Muro I., “Los recursos del defensor del pueblo ante el Tribunal Constitucional. Una Revisión”, en Uned., Teoría y Realidad Constitucional, número 26, 2010.
- 148- Trejos G., “El Defensor de los Habitantes” en Trejos G. “El Defensor de los Habitantes. *El Ombudsman*”, editorial Juricentro, San José de Costa Rica, 1992.

-
- 149- Uribarri A., “La relación de la Institución del Defensor del Pueblo con las Cortes: El Informe Ordinario”, en Alcalá de Henares: Universidad, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, “El Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano”, editorial Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 1999.
- 150- Vallejo Nieto M., Gurri García F., Molina Rosales D., “Agricultura comercial, tradicional y vulnerabilidad en campesinos”, Revista Política y cultura, número 36, enero de 2011, México, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-77422011000200004&script=sci_arttext&tlng=pt (última revisión 8 de septiembre de 2016).
- 151- Vásquez A., “El defensor del público, un Ombudsman en materia de comunicación social”, editorial San Martín de Porres, Lima, 2002.
- 152- Vásquez-Portomeñe Seijas F., “Sobre el bien jurídico protegido por el delito de obstaculización a las actuaciones del Defensor del Pueblo”, en Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, número 14, 2012.
- 153- Vega Angarita O., González Escobar D., “Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica”, en Enfermería Global, Revista electrónica cuatrimestral de enfermería, número 16, volumen 2, junio 2009, disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/66351/63971> (última revisión 1 de septiembre de 2016).
- 154- Venegas Álvarez S., “Origen y devenir del Ombudsman ¿Una institución encomiable?”, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Sere G. Estudios Doctrinales, número 117, México, D. F., 1988.

-
- 155- Vite Pérez M., “La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social”, en revista Polis, volumen 8, número 2, enero de 2012, disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332012000200006 (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 156- Yepes Bustamante L., “Defensoría del lector en tres periódicos colombianos, 1992-2007”, editorial Universidad de Antioquia, Medellín, 2008, disponible en https://books.google.es/books?id=jQ1_ZOj0xk8C&pg=PA8&lpg=PA8&dq=ombudsman+de+la+prensa+suecia&source=bl&ots=PUnWyh39F8&sig=9YdBVOIK-wk1DXBsCeLyypAP4t0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU2KPJiLLOAhXDwxQKHfCYAPYQ6AEINDAF#v=onepage&q=ombudsman%20de%20la%20prensa%20suecia&f=false (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 157- Zúñiga Urbina F., “Control Político de la Cámara de Diputados en la Reforma Constitucional”, en Revista electrónica, Ius Et Praxis, Universidad de Talca, volumen 8, número 1, 2002, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122002000100026&lng=es&nrm=iso (última revisión 21 de mayo de 2017).
- 158- Zúñiga Urbina F., “Nueva Constitución y momento constitucional. Visiones, antecedentes y debates”, Editorial Legal Publishing – Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2014.

6.2.- Principales constituciones consultadas.

- 1- Constitución Política de la República de Chile.
- 2- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- 3- Constitución Política del Perú.
- 4- Constitución de la Nación de Argentina.
- 5- Constitución de la República del Ecuador.
- 6- Constitución Política de Colombia.
- 7- Constitución del Paraguay.
- 8- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 9- Constitución de Suecia, Instrumento de Gobierno.
- 10-Constitución de española.
- 11-Constitución del Reino de Dinamarca.
- 12-Constitución de francesa.
- 13-Constitución de la República Federativa del Brasil.
- 14-Constitución de Finlandia.
- 15-Constitución de Mauricio.
- 16-Constitución de los Estados Unidos de América.
- 17-Constitución de la República Oriental de Uruguay.
- 18-Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 19-Constitución de Papua Nueva Guinea.
- 20-Constitución portuguesa.
- 21-Constitución de Costa de Marfil.
- 22-Ley Fundamental de la República Federal de Alemania.

6.3.- Principales normativas consultadas.

- 1- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas adoptó el 25 de septiembre de 2015, disponible en <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/> (última revisión 5 de enero de 2017).
- 2- Banco Santander España, “Reglamento del Defensor del Cliente”, disponible en https://www.bancosantander.es/cssa/ContentServer?c=SANDocument_C&cid=1296828133120&leng=es_ES&pagename=WCSANComercLte%2FSANDocument_C%2FSANDocumentPreview (última revisión 12 de agosto de 2016).
- 3- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 18 diciembre de 2000, disponible en http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).
- 4- *Charter of energy and wáter ombudsman (SA) limited (ACN 089 791 604)*, enmendada al 19 de junio de 2013 (Australia), disponible en http://www.ewosa.com.au/images/ewosa/PDFs/EWOSA_CorporateDocument_Charter_2014.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).
- 5- Código de buena conducta administrativa de relaciones con el público. “Relaciones con el público”, de 13 de septiembre de 2000, aprobado por la Comisión Europea, entrada en vigencia el 1 de noviembre de 2000, disponible en http://ec.europa.eu/transparency/code/docs/code_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

-
- 6- Código Orgánico de Tribunales (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=25563&idParte=0>, última revisión 5 de junio de 2017.
- 7- Código Penal (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444> (última revisión 30 de noviembre de 2016).
- 8- Código Penal francés, modificado por la Ley número 2016-832, de 24 junio de 2016, disponible en https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=A0925E869A5691145D6559A93FEE21E2.tpdila13v_3?idSectionTA=LEGISCTA000006165298&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20160629 (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 9- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales.
- 10-Ley Nº 222, de 10 de febrero de 2012, sobre Consulta a los pueblos indígenas del territorio indígena y parque nacional *Isiboro Sécore-tipnis* (Bolivia), disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/archivos/Ley%20222.pdf> (última revisión 24 de agosto de 2016).
- 11- *Constitution of Telecommunications Industry Ombudsman Limited* (ACN 057 634 787) (Australia), disponible en https://www.tio.com.au/_data/assets/pdf_file/0017/167111/TIO-Company-Constitution-2014-WM.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).

-
- 12-Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, celebrada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, disponible en <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (última revisión 21 de noviembre de 2016).
- 13-Declaración de la Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, está contenida en el anexo de la Resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de septiembre de 2007, disponible en http://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 14-Declaración de Pensylvania de 1776, en Grau Gómez L. y Martínez Neira M., “Historia del Constitucionalismo Americano”, Universidad Carlos III de Madrid, pp. 145 – 173, disponible en <http://ocw.uc3m.es/historia-del-derecho/historia-del-constitucionalismo-americano/otros-recursos-2/tema-2-las-constituciones-revolucionarias/constitucion-de-pennsylvania-2013-1776-fragmentos> (última revisión 11 de abril de 2016).
- 15-Decreto 025 del 10 de enero de 2014, por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, en facultad extraordinaria que revistió al Presidente de la República el Congreso mediante la Ley 1642 de 2013 (Colombia), disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/592/DECRETO%20025%20DE%20L%2010%20DE%20ENERO%20DE%202014.pdf> disponible en (última revisión 22 de agosto de 2016).

-
- 16-Decreto 1992-2143 de 10 diciembre 1992 del *Administrative Mediator*, en el sitio electrónico del *Administrative Mediator* (Túnez), disponible en http://www.mediateur.tn/index_en.php?p=3 (última revisión 26 de julio de 2016).
- 17-Decreto 200 de 2003, por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia, y se dictan otras disposiciones (Colombia Rica), disponible en http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0200_2003.htm (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 18-Decreto con Fuerza de Ley número 1 de 2005, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley número 2.763, de 1979 y las Leyes 18.933 y 18.469 (Chile), disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=249177> (última revisión 11 de junio de 2017).
- 19-Decreto Ley 3.346 de 24 de abril de 1980, modificado por la Ley 20.885 que Crea la Subsecretaria de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=7098> (última revisión 11 de junio de 2017).
- 20-Diario de sesiones del Senado de España, 93, de 17 de febrero de 1981.
- 21-Estatuto del Defensor del Asegurado (Argentina).
- 22-Estatuto del Defensor del Asegurado, Asociación Argentina de Compañías de Seguros, disponible en http://www.defensorasegurado.org.ar/doc/estatuto_Defensor.pdf (última revisión 16 de agosto de 2016).

-
- 23-Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la protección de defensa de los usuarios de servicios financieros (México), disponible en http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/estatuto.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 24-Estatuto. Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, aprobada por el Parlamento el 9 de marzo de 1994 (DO L 113 de 4.5.1994, p. 15) y modificada por las Decisiones de 14 de marzo de 2002 (DO L 92 de 9.4.2002, p. 13) y de 18 de junio de 2008 (DO L 189 de 17.7.2008, p. 25), disponible en <http://www.ombudsman.europa.eu/es/resources/statute.faces> (última revisión el 18 de abril de 2016).
- 25-*Foundation Charter of the Swiss Banking Ombudsman Foundation* (Acta fundacional) (Suiza), disponible en http://www.bankenombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Statuten_EN.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 26-Instructions. The Act with Instructions for the Parliamentary Ombudsmen (Lag [1986:765] med instruktion för Riksdagens ombudsmän – "JO-instruktionen") issued 13 November 1986, revised 1 September 2014 by SFS 2014:802. Pursuant to the decision of the Riksdag the following has been determined (Suecia).
- 27-La Ley Nº 24.071, de 4 de marzo de 1992 aprueba el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/470/norma.htm> (última revisión 24 de agosto de 2016).

-
- 28-Lei Nº 9/91, de 9 de abril, Estatuto do Provedor de Justiça, (alterada pela Lei Nº 30/96, de 14 de agosto, Lei Nº 52-A/2005, de 10 de outubro, e Lei Nº 17/2013, de 18 de fevereiro) (Portugal), disponible en [http://www.provedor-ius.pt/site/public/archive/doc/Estatuto do Provedor de Justica.pdf](http://www.provedor-ius.pt/site/public/archive/doc/Estatuto_do_Provedor_de_Justica.pdf) (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 29-Ley (1993: 335) *om Barnombudsman*, con los cambios introducidos por la SFS 2002: 377 (Suecia).
- 30-Ley 1448 de 2011, de 10 de junio, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones (Colombia), disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043> (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 31-Ley 1769 de 2015, de 24 de noviembre, por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y Ley de Apropiações para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 (Colombia), disponible en https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_1769_2015.htm (última revisión 12 de septiembre).
- 32-Ley 18.026, “Modificación al Código penal. Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional. Genocidio. Crímenes de lesa humanidad. Crímenes de guerra”, publicada el 4 de octubre de 2006 (Uruguay), disponible en <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18026-2006> (última revisión 21 de noviembre de 2016).

-
- 33-Ley 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica (Chile), disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=211480>, (última revisión 11 de junio de 2017).
- 34-Ley 20.285, de 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública (Chile), disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>, (última revisión 21 de mayo de 2017).
- 35-Ley 20.405, de 10 de diciembre de 2009, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1008867&buscar=instituto+nacional+de+derechos+humanos>, (última revisión 5 de junio de 2017).
- 36-Ley 2011-18, de 08 agosto 2011, que instituye un *Médiateur de la République*, modificada y complementada por la Ley 2013-30, de 17 junio, en sitio electrónico del *Médiateur de la République* (Níger), disponible <http://www.mediateurniger.ne/index.php/institution/textes/loi-organique> (última revisión 26 de julio de 2016).
- 37-Ley 24 de 1992, por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia, (hoy derogado por el artículo 28 del Decreto 25 de 2014 por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo) disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0024_1992.html disponible en (última revisión 22 de agosto de 2016).

-
- 38-Ley 26.589, de 3 de mayo de 2010, Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/166999/norma.htm> (última revisión 16 de agosto de 2016).
- 39-Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (España).
- 40-Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno (España).
- 41-Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23186> (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 42-Ley 73-6, de 3 de enero de 1973 (Francia).
- 43-Ley 888 de 2004, por la cual se modifica el Decreto 200 de 2003 en lo relacionado con el Consejo Superior de Política Criminal y Penitenciaria (Colombia), disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0888_2004.html (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 44-Ley de 22 de marzo de 1995 que instauro el Mediador Federal (Bélgica).
- 45-Ley de 4 de septiembre de 2006, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, última reforma 7 de septiembre de 2009 (México).

-
- 46-Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, última modificación 2014 (México), disponible en http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley_CNDH.pdf (última revisión 30 de mayo de 2016).
- 47-Ley de las Cortes de Navarra, Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (España).
- 48-Ley de Prohibición del trabajo infantil y protección del trabajo adolescente, N° 26.390, de junio 24 de 2008 (Argentina) disponible en http://www.trabajo.gov.ar/downloads/legislacion_ley/ley26390.pdf (última revisión 24 de agosto de 2016).
- 49-Ley de Protección Integral de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes, N° 26.061 de 21 de Octubre de 2005 (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm> (última revisión 24 de agosto de 2016).
- 50-Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de 18 de enero de 1999, última reforma 10 de enero de 2014 (México), disponible en http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/ley_condusef.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 51-Ley del *Mediateur*, 73/6, de 3 de junio de 1973 (Francia).
- 52-Ley del Parlamento Andaluz, Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, modificada el 1 de octubre de 2012 (España).

-
- 53-Ley del Parlamento de Aragón, Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón (España).
- 54-Ley del Parlamento de Canarias, Ley 1/1985, de 12 de Febrero, del Diputado del Común, hoy derogada pero instaurada con la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común (España).
- 55-Ley del Parlamento de Castilla y León, Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León modificada por Ley 11/2001, de 22 de noviembre, de modificación de la Ley 2/94, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León y por la ley 4/2013, de 19 de junio, por la que se modifica la organización y el funcionamiento de las instituciones propias de la Comunidad de Castilla y León (España).
- 56-Ley del Parlamento de Cataluña, Ley 14/1984, de 20 de marzo, del *Síndic de Greuges*, modificada por la Ley 12/1989, de 14 de diciembre, sustituida por la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del *Síndic de Greuges* (España).
- 57-Ley del Parlamento de Galicia, Ley 6/1984, de 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, modificada por las Leyes 3/1994, de 18 de julio; 1/2002, de 26 de marzo, 8/2008, de 10 de julio; 10/2012, de 3 de agosto y 1/2016, de 18 de enero, España).
- 58-Ley del Parlamento del País Vasco, Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del "*Ararteko*" (España).

-
- 59-Ley Nº 10.336, de 12 de Mayo de 1952, fija el texto refundido de la Ley de organización y atribuciones de la Contraloría General de la República, artículo 1, disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=26356>, (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 60-Ley Nº 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación (Uruguay), disponible en http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/docs/AnexoVIII_Ley18446.pdf (última revisión 21 abril de 2016).
- 61-Ley Nº 18.446, Institución Nacional de Derechos Humanos. Creación, con las modificaciones de la Ley Nº 18.806 de 14 septiembre de 2011 (Uruguay), -que agrega la parte orgánica de Defensoría del Pueblo-, disponible en http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/docs/AnexoVIII_Ley18446.pdf (última revisión 21 abril de 2016).
- 62-Ley Nº 045 de 8 de octubre de 2010, Ley Contra el Racismo y toda forma de discriminación (Bolivia), disponible en <http://www.noracismo.gob.bo/index.php/leyes-y-normativas/122-ley-n-045-contra-el-racismo-y-toda-forma-de-discriminacion> (última revisión 23 de octubre de 2017).
- 63-Ley Nº 1251 de 2008, de 27 de noviembre, por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores (Colombia), disponible en http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm (última revisión 24 de agosto de 2016).

-
- 64-Ley Nº 1818, de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo (Bolivia), artículo 9, disponible en <http://www.defensoria.gob.bo/sp/quees.marco.asp> (última revisión 20 de octubre de 2016).
- 65-Ley Nº 24.284, publicada el 6 de diciembre de 1993, modificada por la Ley Nº 24.379, Defensoría del Pueblo (Argentina), disponible en <http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dip/textos%20actualizados/24284-defensoria%20del%20pueblo.pdf> (última revisión 19 de abril de 2016).
- 66-Ley Nº 26.378, de 6 de junio de 2008, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006 (Argentina), disponible en http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/067_psico_preventiva/cursada/dossier/ley_26378.pdf (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 67-Ley Nº 27.044, de 11 de diciembre de 2014, que otorga jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Argentina), disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239860/norma.htm> (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 68-Ley Nº 7142 del 8 de marzo de 1990, Ley de promoción de la igualdad social de la mujer (Costa Rica), disponible en <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/873/Ley%20No.7142.pdf> (última revisión 22 de agosto de 2016).

69-Ley Nº 80, de 12 de junio de 1994, *Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências* (Brasil), disponible en http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp80.htm (última revisión 20 abril de 2016).

70-Ley número 112, de 12 de julio de 2011, relativa a la Institución del defensor nacional para la infancia y la adolescencia (Italia).

71-Ley número 134 de 30 de junio de 1977, Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma (Puerto Rico), disponible en <http://www.ombudsmanpr.com/images/pdf/leyes/LEY%20NUM.%20134%20SEGUN%20ENMENDADA.pdf> (última revisión 20 de mayo de 2016).

72-Ley número 20.885, que Crea la Subsecretaria de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Chile), disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1086063> (última revisión 11 de junio de 2017).

73-Ley número 212, de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, disponible en http://www.pddh.gob.ni/?page_id=175 (última revisión 20 de mayo de 2016).

-
- 74-Ley número 5 de 6 de marzo de 1981, relativa al Ombudsman para los niños (Noruega), disponible en <http://barneombudet.no/wp-content/uploads/2014/03/ACT-and-instructions.doc> (última revisión 5 de agosto de 2016).
- 75-Ley número 51 de 1993, de 3 de mayo, relativa a los intereses del Mediador Administrativo, con sus pertinentes modificaciones, contempladas en la Ley número 16 de 2000, de 7 de febrero y la Ley número 21, de 2002, de 14 de febrero (Túnez), disponible en http://www.mediateur.tn/index_en.php?p=10 (última revisión 12 de septiembre de 2016).
- 76-Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, complementaria de la Ley de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-17492> (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 77-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (España).
- 78-Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1979-23709> (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 79-Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (España), artículo 3, disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1981-10325> (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 80-Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (España), disponible en

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-19949 (última revisión 28 de noviembre de 2016).

81-Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (España).

82-Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ecuador), disponible en <http://www4.eppetroecuador.ec/lotaip/pdfs/vigente/2014/ley%20defensoria%20de%20pueblos.pdf> (última revisión 21 abril de 2016).

83-Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Venezuela), disponible en http://web.archive.org/web/20150102015142/http://www.defensoria.gob.v/dp/Leyes/LeyOrganica_DefensoriadelPueblo.pdf (última revisión 22 abril de 2016).

84-Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26.520, de 1995 con las modificaciones de la Ley N° 29.882 de 2012 (Perú), disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/pdf/Ley-Organica.pdf> (última revisión 21 abril de 2016).

85-Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, N° 631/95 (Paraguay), disponible en <http://files.ipasecparaguay.webnode.es/200000040-3bac13e9a8/LEY%20N%C2%BA%20631.pdf> (última revisión 22 abril de 2016).

86-Ley Orgánica del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, de 21 de noviembre de 1995 (Honduras), disponible en [http://portalunico.iaip.gob.hn/Archivos/CONADEH/Regulaciones\(normativa\)/Leyes/2015/Ley_Organica_del_CONADEH.pdf](http://portalunico.iaip.gob.hn/Archivos/CONADEH/Regulaciones(normativa)/Leyes/2015/Ley_Organica_del_CONADEH.pdf) (última revisión 20 de mayo de 2016).

-
- 87-Ley Orgánica del Congreso Nacional, de 5 de febrero de 1990 modificada el 17 de diciembre de 2016, disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30289> (última revisión 9 de julio de 2017).
- 88-Ley que Crea el Defensor del Pueblo, 19.01 y sus modificaciones (República Dominicana), disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/2015-08-18-20-34-55/category/2-leyes?download=9:ley-19-01> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 89-Ley sobre Defensoría de los Habitantes de la República, número 7319, modificada por la Ley número 7423 del 18 de julio de 1994 (Costa Rica), disponible en http://www.dhr.go.cr/biblioteca/leyes/ley_7319.pdf (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 90-*Loi du 11 février 2004, M.B. du 29 mars 2004* (Bélgica).
- 91-*Loi du 15 septembre 2013, M.B. 4 octobre 2013* (Bélgica).
- 92-*Loi du 20 janvier 2014, M.B. 3 février 2014, err. M.B. 13 février 2014* (Bélgica).
- 93-*Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux*, modificada por la “*Loi du 5 février 2011, M.B. 23 mars 2001* (Bélgica).
- 94-*Loi du 23 mai 2007, M.B. du 20 juin 2007* (Bélgica).
- 95-Ombudsmen Act 1975, Sección 3.1, actualizada al 30 de abril de 2016 (Nueva Zelanda), “*Se nombrarán, como oficiales del Parlamento y comisionados para las investigaciones, uno o más Ombudsmen*”

<http://www.legislation.govt.nz/act/public/1975/0009/latest/DLM431103.html> (última revisión 04 de julio de 2016).

- 96-Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (España), disponible en http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?tipoEnt=0&id=40757 (última revisión 12 de agosto de 2016).
- 97-Ordenanza 02-146, modificada por las ordenanzas 02-146 y 02-146-2, todas de Montreal (Canadá).
- 98-Ordenanza Nº 13.663, actualizada con las ordenanza municipales 14614, 14928, 15070, 16833, 17104, 21430, todas del Municipio del Partido de General Pueyrredon (Argentina), disponible en <http://www.defensoriadelpueblo.mdp.gob.ar/wp-content/uploads/2015/05/DEFENSOR-DEL-PUEBLO-DEL-PARTIDO-DE-GENERAL-PUEYRREDON.pdf> (última revisión 15 de septiembre de 2016).
- 99-Parliamentary Ombudsman Act, Section 13 - Declaration of interests, 24.8.2007/804 (Finlandia).
- 100- Parliamentary Commissioner for the Administration Act, 1967 (Gran Bretaña).
- 101- Parliamentary Ombudsman Act 197/2002 (Finlandia).
- 102- Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, hecho en Nueva York el 18 de diciembre de 2002, en BOE

-
- número 148, de 22 de junio de 2006 (España), disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2006/06/22/pdfs/A23537-23543.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 103- Proyecto, “Reforma constitucional que sustituye cada uno de los Capítulos de la Carta Fundamental”, Boletín N°10193-07 (Chile), disponible en http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocumento&iddocto=10614&tipodoc=mensaje_mocion (última revisión 05 de mayo de 2016).
- 104- Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-19438> (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 105- Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda (España), disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-28534> (última revisión 22 de octubre de 2017).
- 106- Reglamento de la Cámara de Diputados de Chile, de 10 de marzo de 2002 (Chile), disponible en https://www.camara.cl/camara/media/docs/reglamento_camara_10.pdf (última revisión 9 de julio de 2017).

- 107- Reglamento del Defensor del Universitario, Universidad Autónoma de Madrid, aprobado en el Claustro de 1 de julio de 2004 (España), disponible en <http://www.uam.es/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DREGLAME NTO+DEL+DEFENSOR+DEL+UNIVERSITARIO-.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1242707647777&sbinary=true> (última revisión 17 de agosto de 2016).
- 108- *Rules of Procedure for the Swiss Banking Ombudsman*, aprobadas por el Consejo de la *Swiss Banking Ombudsman Foundation* el 7 de diciembre de 2012, para que entraran a regir el 1 de julio de 2013 (Suiza), disponible en <http://www.bankenombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Verfahrensordnung-EN.pdf> (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 109- *The Corporation Act. Constitution of energy and wáter ombudsman (SA) limited* (ACN 089 791 604), enmendada al 25 de junio de 2014 (Australia), disponible en http://www.ewosa.com.au/images/ewosa/PDFs/EWOSA_CorporateDocument_Constitution_2014.pdf (última revisión 17 de agosto de 2016).
- 110- *The Riksdag Act, Chapter 13. Riksdag bodies and boards, The Parliamentary Ombudsmen (Suecia)*.
- 111- Tratado de la Unión Europea de 1992, artículo 8, letra D, inciso segundo, disponible en https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_es.pdf (última revisión 5 de diciembre de 2016).

6.4.- Informes y estudios institucionales.

- 1- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, “Grupos vulnerables”, disponible en <http://www.cdhhgo.org/home/images/pdf/GRUPOS%20VULNERABLES%20WEB.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 2- Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, “Diagnóstico de las Condiciones de Vulnerabilidad que Propician la Trata de Personas en México”, 2009, México, disponible en [http://www.iberopuebla.mx/micrositios/observatorioviolencia/bibliotecavirtual/genero%20y%20violencia/2diagnostico trata de personas ceidas cn dh.pdf](http://www.iberopuebla.mx/micrositios/observatorioviolencia/bibliotecavirtual/genero%20y%20violencia/2diagnostico%20trata%20de%20personas%20ceidas%20cn%20dh.pdf) (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 3- Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, “Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación”, Volumen I, Tomo II, 1996, Santiago, Chile, disponible en <http://www.gob.cl/informe-rettig/>, última revisión 11 de junio de 2017.
- 4- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Haz de la tarjeta de crédito tu aliada en estas vacaciones”, Comunicado número 64, de 24 de julio de 2016, México, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2016/1350-haz-de-la-tarjeta-de-credito-tu-aliada-en-estas-vacaciones> (última revisión 11 de agosto de 2016).

-
- 5- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Presenta Condusef resultados de la supervisión de crédito al consumo”, Comunicado número 65, de 27 de julio de 2016, México, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2016/1351-presenta-condusef-resultados-de-la-supervision-de-credito-al-consumo> (última revisión 11 de agosto de 2016).
 - 6- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, “Evita ser defraudado”, Comunicado número 86, de 7 de noviembre de 2011, México, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2011/223-evita-ser-defraudado> (última revisión 11 de agosto de 2016).
 - 7- Comité Internacional de la Cruz Roja, “Privados de libertad”, Ginebra, junio de 2003, disponible en https://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_0685.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).
 - 8- Consejo para la Defensa del Contribuyente de España, “Memoria”, 2012.
 - 9- Consejo para la Defensa del Contribuyente de España, “Memoria”, 2014.
 - 10- Contraloría General de la República de Chile, “Organigrama de la Administración del Estado. Actualizado a junio 2016”, disponible en http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Portal/Destacados/Cuenta_Publica/2014/Documentos/Organigrama (última revisión 11 de junio de 2017).

-
- 11-Défenseur des droits de Francia, “1989-2014, la Convention des droits de l’enfant, 25 ans après. De la défense à la promotion de l’intérêt supérieur et des droits de l’enfant”, Informe anual, 2014, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2014.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).
- 12-Défenseur des droits de Francia, “Enfants et écrans: grandir dans le monde numérique”, Informe anual, 2012, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2012.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).
- 13-Défenseur des droits de Francia, “Handicap et protection de l’enfance: des droits pour des enfants invisibles”, Informe anual, 2015 disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rae_2015_accessible.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).
- 14-Défenseur des droits de Francia, “L’enfant et sa parole en justice”, Informe anual, 2013, disponible en http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_ra_e_2013.pdf (última revisión 8 agosto de 2016).
- 15-Defenseur des droits de Francia, “Rapport annuel d’activité 2015”, disponible en <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapport-annuel-dactivite-2015> (última revisión 5 de enero de 2017).
- 16-Defensor del Pueblo de Argentina, “Falta de instalación de servicio telefónico en la Escuela N° 4521, Paraje Alumbre, Salta”, Nota a la Comisión Bicameral Permanente informando sobre la falta de instalación de un servicio telefónico solicitado en 2006, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30766&pagN=1> (última revisión 15 de septiembre de 2016).

-
- 17-Defensor del Pueblo de Argentina, “Informe anual 2015”, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/documentos/anuales/ianual2015.pdf> (última revisión 30 de septiembre de 2016).
- 18-Defensor del Pueblo de Argentina, “Investigación sobre trata y tráfico de mujeres con fines de explotación sexual en la República Argentina”, 2007, Buenos Aires, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=161&pagN=1> (última revisión 26 de agosto de 2016).
- 19-Defensor del Pueblo de España, “Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo”, estudio, octubre de 2013, Madrid.
- 20-Defensor del Pueblo de España, “Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales”, Madrid, 2016, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/02/Informe2015.pdf> (última revisión 29 de septiembre de 2016).
- 21-Defensor del Pueblo de España, “Informe sobre la asistencia jurídica a los extranjeros en España”, Madrid, 200.
- 22-Defensor del Pueblo de España, “La Defensora del Pueblo habla sobre Víctimas del Terrorismo”, Conferencia de 3 de mayo de 2016 en Forum Europa, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/05/Forum-Europa-06-Victimas-del-terrorismo-contitulo.mp4> (última revisión 29 de agosto de 2016).

-
- 23-Defensor del Pueblo de España, “La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo”, estudio, Marzo 2012, Madrid.
- 24-Defensor del Pueblo de España, “La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles”, 2012, Madrid, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2012-09-Trata-de-seres-humanos-en-Espa%C3%B1a-v%C3%ADctimas-invisibles-ESP.pdf> (última revisión 26 de agosto de 2016).
- 25-Defensor del Pueblo de España, “La violencia doméstica contra las mujeres”, Informe Monográfico, 1998.
- 26-Defensor del Pueblo de España, “Los niños y adolescentes en el informe del Defensor del Pueblo 2015”, 2016, Madrid, disponible en https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/05/Menores_INFORME_2015.pdf (última revisión 22 de agosto de 2016).
- 27-Defensor del Pueblo de España, “Viviendas protegidas vacías”, estudio, marzo 2013, Madrid.
- 28-Defensor del Pueblo de República Dominicana, “Informe de Memoria Anual 2014-2015”, disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/nosotros/2015-08-13-13-49-48?download=19:informe-de-gestion> (última revisión 20 de mayo de 2016).

-
- 29-Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid, “Informe, de mayo 2015 a abril 2016”, disponible en <http://www.uam.es/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=pragma&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DInforme+al+Claustro+2016.pdf&blobheadervalue2=public&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1242780748785&ssbinary=true> (última revisión 17 de agosto de 2016).
- 30-Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, “Informe Anual de Labores, 2015-2016”.
- 31-Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2010. Migrantes”, en XIII Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2010, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2010_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 32-Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2011. Migrantes”, en XIV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2011, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2011_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).
- 33-Defensoría del Pueblo de Bolivia, “Acciones Defensoriales 2012. Migrantes”, en XV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional, Canasta de Fondos, 2012, La Paz, Bolivia, disponible en http://www.defensoria.gob.bo/archivos/ACCIONES_DEFENSORIALES_2012_migrantes.pdf (última revisión 29 de agosto de 2016).

-
- 34-Defensoría del Pueblo DE Bolivia, “XV Informe a la Asamblea Legislativa Plurinacional”, Canasta de Fondos, 2012, La Paz, Bolivia.
- 35-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Boletín sobre derechos de los grupos étnicos. Notas sobre Planes de Desarrollo Grupos Étnicos de Colombia”, Boletín N° 1, diciembre de 2013, Bogotá, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/04/Boletin1PLANDESARROLLOGRUPOSETNICOSNOV-2013.pdf> (última revisión 24 de agosto de 2016).
- 36-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Derecho a Acceder a Fuentes de Financiamiento”, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1166/Guia%20de%20Derecho%20Acceso%20al%20Crédito.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 37-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Derechos de los campesinos colombianos”, noviembre de 2015, Bogotá, disponible en http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Cartilla_derechos_de_los_campesinos.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 38-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Desplazamiento forzado de los departamentos de la Región Andina”, Informe defensorial, diciembre de 2015, Bogotá, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1194/Informe%20defensorial%20desplazamiento%20forzado%20departamentos%20Región%20Andina%20%202015.pdf> (última revisión 29 de agosto de 2016).

-
- 39-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Protocolo general de atención al usuario”, Oficina de planeación, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/799/Protocolo%20General%20de%20Atención%20al%20Usuario.doc> (última revisión 11 de octubre de 2016).
- 40-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Serie Guía de Derechos de los Campesinos Colombianos. Derecho a la participación de los hombres y mujeres campesinas”, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1167/Guias%20de%20derecho%20a%20la%20participación%20de%20los%20campesinos%20en%20Colombia.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 41-Defensoría del Pueblo de Colombia, “Serie Guía de Derechos de los Campesinos Colombianos. Derecho a la tierra y el territorio”, disponible en <http://www.defensoria.gov.co/attachment/1168/Guias%20de%20derecho%20a%20la%20tierra%20y%20el%20territorio%20de%20los%20campesinos%20en%20Colombia.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 42-Defensoría del Pueblo de Colombia, “XXIII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia”, Segunda Parte, disponible en http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXIII_informe_al_Congreso_Republica_2016_segudaparte.pdf (última revisión 13 de octubre de 2016).
- 43-Defensoría del Pueblo de Ecuador, “Informe de Rendición de Cuentas 2015”, 2016, Quito, disponible en <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1214/1/RC-DPE-001-2015.pdf> (última revisión 10 de octubre de 2016).

-
- 44-Defensoría del Pueblo de Perú, “La Cuota de Género en el Perú: Supervisión de las elecciones Regionales y Municipales Provinciales 2006”, Informe defensorial N° 122, 2007.
- 45-Defensoría del Pueblo de Perú, “Análisis de la normatividad sobre la existencia legal y personalidad jurídica de las comunidades nativas”, Informe defensorial N° 12, 1998.
- 46-Defensoría del Pueblo de Perú, “Anticoncepción quirúrgica voluntaria I. Casos investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 07, 1998.
- 47-Defensoría del Pueblo de Perú, “Centros Emergencia Mujer: Supervisión de los servicios especializados en la atención de víctimas de violencia familiar y sexual”, Informe defensorial N° 144, 2009.
- 48-Defensoría del Pueblo de Perú, “Derecho a una Maternidad Segura: Supervisión Nacional a los Servicios de Ginecología y Obstetricia del MINSA”, Informe defensorial N° 138, 2008.
- 49-Defensoría del Pueblo de Perú, “El derecho de sufragio de las personas con discapacidad”, Informe defensorial N° 37, 2000.
- 50-Defensoría del Pueblo de Perú, “El sistema penal juvenil en el Perú”, Informe defensorial N° 51, 2010.
- 51-Defensoría del Pueblo de Perú, “El trabajo infantil y los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en el Perú”, Informe defensorial N° 166, 2014.

-
- 52-Defensoría del Pueblo de Perú, “Feminicidio íntimo en el Perú: Análisis de expedientes judiciales (2012 - 2015)”, Informe defensorial N° 173, 2015.
- 53-Defensoría del Pueblo de Perú, “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida”, Informe defensorial N° 143, 2009.
- 54-Defensoría del Pueblo de Perú, “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida”, Informe defensorial N° 89, 2005.
- 55-Defensoría del Pueblo de Perú, “Informe sobre la situación del establecimiento penitenciario de régimen cerrado ordinario Lurigancho”, Informe defensorial N° 5, 1997.
- 56-Defensoría del Pueblo de Perú, “La afectación de los derechos a la identidad y a la igualdad de los/as hijos/as extramatrimoniales en la inscripción de nacimientos”, Informe defensorial N° 74, 2003.
- 57-Defensoría del Pueblo de Perú, “La anticoncepción oral de emergencia”, Informe defensorial N° 78, 2003.
- 58-Defensoría del Pueblo de Perú, “La aplicación de la anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos III”, Informe defensorial N° 69, 2002.
- 59-Defensoría del Pueblo de Perú, “La aplicación de la anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos II”, Informe defensorial N° 27, 1999.

-
- 60-Defensoría del Pueblo de Perú, “La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural”, Informe defensorial N° 169, 2015.
- 61-Defensoría del Pueblo de Perú, “La infección de ocho pacientes con VIH por transfusión de sangre donada en el Instituto Especializado Materno Perinatal”, Informe defensorial N° 143, 2009.
- 62-Defensoría del Pueblo de Perú, “La Protección Penal frente a la Violencia Familiar en el Perú”, Informe defensorial N° 95, 2005.
- 63-Defensoría del Pueblo de Perú, “La violencia sexual: un problema de seguridad ciudadana. Las voces de las víctimas”, Informe defensorial N° 21, 1998.
- 64-Defensoría del Pueblo de Perú, “Los niños y niñas con discapacidad: Alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas del nivel primaria”, Informe defensorial N° 166, 2011.
- 65-Defensoría del Pueblo de Perú, “Migraciones y Derechos Humanos. Supervisión de las políticas de protección de los derechos de los peruanos migrantes”, Informe defensorial N° 146, 2009.
- 66-Defensoría del Pueblo de Perú, “Observaciones a la tercera edición del Manual de normas y procedimientos para actividades de anticoncepción quirúrgica voluntaria”, Informe defensorial N° 25, 1999.
- 67-Defensoría del Pueblo de Perú, “Sistema Penal Juvenil”, Informe defensorial N° 157, 2012.

-
- 68-Defensoría del Pueblo de Perú, “Supervisión a los servicios de planificación familiar V. Casos investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 111, 2006.
- 69-Defensoría del Pueblo de Perú, “Supervisión a los Servicios de Planificación Familiar IV. Casos, Investigados por la Defensoría del Pueblo”, Informe defensorial N° 90, 2005.
- 70-Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Familiar contra la Mujer en el Callao”, Informe defensorial N° 61, 2001.
- 71-Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Familiar: Un análisis desde el derecho penal”, Informe defensorial N° 110, 2006.
- 72-Defensoría del Pueblo de Perú, “Violencia Política en el Perú: 1980-1996 un acercamiento desde la perspectiva de género”, Informe defensorial N° 80, 2003.
- 73-Defensoría del Pueblo del Perú, “Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo”, enero – diciembre 2015, p. 32, disponible en <https://puma.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/anuales/de-cimonoveno-informe-anual.pdf> (última revisión 5 de octubre de 2016).
- 74-FIAN Internacional con colaboración de La Vía Campesina y CETIM, “Los campesinos y las campesinas necesitan mayor protección”, documento de incidencia, septiembre de 2012, disponible en http://www.fian.org/fileadmin/media/publications/2012.09.03_-_Advocacy_note_-_Peasants_need_more_protection_SP.pdf (última revisión 8 de septiembre de 2016).

-
- 75-Fundación Secretariado General Gitano, “Observatorio 02. Empleo y Comunidad Gitana”, Madrid, 2003.
- 76-German Bundestag Petitions Committee, “The Legal Framework for the Work of the Petitions Committee of the German Bundestag”, 2012, disponible en http://www.bundestag.de/blob/192296/e604c856eec16173a4532631fcf03bc7/rechtsgrundlagen_eng-data.pdf (última revisión 28 de julio de 2016).
- 77-Gobierno de España, “Organigramas de los Ministerios”, disponible en el sitio electrónico del Gobierno de España, http://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/directorioOrganigramas/OrganigramasMinisterios.html (última revisión 16 de septiembre de 2016).
- 78-Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, “IV Informe Anual a la Asamblea General”, 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/contenido/2016/05/IV-Informe-Anual-a-la-Asamblea-General-Digital.pdf> (última revisión 6 de octubre de 2016).
- 79-Instituto Internacional del Ombudsman, “Plan Estratégico 2016 – 2020”, disponible en <http://www.theioi.org/downloads/40g31/IOI%20Strategic%20Plan%202016-2020%20%28ES%29.pdf> (última revisión 27 de septiembre de 2017).

-
- 80-Instituto Nacional de Estadísticas e Informática de Perú, “Cuadros Estadísticos de Población Total, Urbana y Rural, por Sexo, según Departamento, 2000-2015”, disponible en http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0844/cap02_1.htm (última revisión 28 de octubre de 2017).
- 81-Instituto Nacional de Estadísticas e Informática de Perú, “Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Urbana y Rural por Sexo y Edades Quinquenales, Según Departamento, 200-2015”, Boletín Especial N° 19, diciembre 2009, Lima, disponible en <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0844/libro.pdf> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 82-International Ombudsman Association, “Standards of Practice (SPANISH)”, disponible en http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/SOP-Spanish.pdf (última revisión 4 de agosto de 2016).
- 83-Ministerio de Defensa de Argentina, “Población de la República Argentina”, datos año 2010, disponible en <http://www.ign.gob.ar/NuestrasActividades/Geografia/DatosArgentina/Poblacion> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 84-Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensor del Pueblo, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), Dirección Nacional de Migraciones y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte, “Guía de Capacitación: Trata y Explotación de Personas”, Argentina, 2015, disponible en http://www.dpn.gob.ar/documentos/20151109_30667_556546.pdf (última revisión 26 de agosto de 2016).

-
- 85-Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino de España, “Población y Sociedad Rural”, Análisis y Prospectiva, Serie Agrinfo, número 12, febrero de 2009, disponible en http://www.magrama.gob.es/es/ministerio/servicios/analisis-y-prospectiva/Agrinfo12_tcm7-161562.pdf (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 86-Naciones Unidas, “Protección de los más vulnerables”, 2013, disponible en <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/protection.shtml> (última revisión 18 de agosto de 2016).
- 87-National Defense and Canadian Forces Ombudsman, “Annual Report 2014-2015”, disponible en <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/en/ombudsman-reports-stats-reports/2014-2015-toc.page> (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 88-Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, Asociado de Puerto Rico, “Trigésimo Sexto Informe Anual, 2012-2013”, disponible en <http://www.ombudsmanpr.com//images/pdf/informes-anuales/Informe%20Anual%20Ombudsman%202012%20-%202013.pdf> (última revisión 5 de enero de 2017).
- 89-Ombudsman de Suecia “Bakom fasaden - Barn och ungdomar i den sociala barnvården berättar” (Detrás de la fachada - Los niños y los jóvenes en los servicios sociales), Informe anual, 2011, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/arsrapport-bakom-fasaden-2011.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

-
- 90-Om Barnombudsman de Suecia “Bryt tystnaden” (Romper el silencio), Informe anual, 2014, disponible en https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/bryttystnaden_web-slut.pdf (última revisión 5 agosto de 2016).
- 91-Om Barnombudsman de Suecia “Från insidan. Barn och unga berättar om tillvaron i arrest och häkte” (Desde el interior. Los niños y los jóvenes hablan de la vida en el arresto y la detención), Informe anual 2013, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/fran-insidan-final.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).
- 92-Om Barnombudsman de Suecia “Respekt” (Respeto), Informe anual 2016, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/respekt160510.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).
- 93-Om Barnombudsman de Suecia “Signaler” (Señales), Informe anual, 2012 disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/systemimporter/publikationer2/signaler2012.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).
- 94-Om Barnombudsman de Suecia “Välkommen till verkligheten” (Bienvenido a la realidad), Informe anual 2015, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/valkommen-till-verkligheten.pdf> (última revisión 5 agosto de 2016).

-
- 95-Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, “Informe 2014, 1 de enero al 30 de noviembre” México, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones/informe-2014> (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 96-Proveedor de Justicia de Portugal, “Informe al Parlamento 2015”, 2016, Lisboa, disponible en http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Report_2015.pdf (última revisión 10 de octubre de 2016).
- 97-Secretaria General del Gobierno de Suecia “¿Cómo se gobierna en Suecia?”, 2014, disponible en <http://www.government.se/contentassets/26fdf24e2c644fcf9a41623b39a120b5/spanska.pdf> (última revisión 5 de agosto de 2016).
- 98-Swiss Banking Ombudsman, “Annual Report 2015”, disponible en http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2016/06/2015_in_Kuerze_30.6.2016_EN.pdf (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 99-United States Ombudsman Association, “Governmental Ombudsman Standards”, 2003, disponible en <http://www.usombudsman.org/site-usoa/wp-content/uploads/USOA-STANDARDS1.pdf> (última revisión 4 de agosto de 2016).

6.5.- Jurisprudencia.

- 1- STC 154/2016, de 22 de septiembre, Tribunal Constitucional de España.
- 2- STC 123/2001, de 4 de junio, Tribunal Constitucional de España.
- 3- STC 56/1990, fundamento jurídico 6, Tribunal Constitucional de España.
- 4- STC 95/2003, de 22 de mayo, Tribunal Constitucional de España.
- 5- STC 236/2007, de 10 diciembre, Tribunal Constitucional de España.
- 6- STC 259/2007, de 19 diciembre, Tribunal Constitucional de España.

- 7- STC 0300/2012, de 18 de junio de 2012, Tribunal Constitucional Plurinacional de Bolivia, Sentencia de Sala Plena, disponible en http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_88y7renOAhWH0RoKHVi3AEsQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fundacionconstruir.org%2Findex.php%2Fjurisprudencia1%2Fdescargar%2Farchivo%2FSENTENCIACONSTITUCIONALPLURINACIONAL0300_54.pdf&usq=AFQjCNHetXNiXtJR3mBx2MjaA683cQZ7ZA (última revisión 30 de agosto de 2016).

- 8- Sentencia de la Corte IDH de 31 de agosto de 2001, caso de la Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni contra Nicaragua de 2001, disponible en http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_79_esp.pdf (última revisión 06 de julio de 2015).

- 9- Sentencia de la Corte IDH de 19 de noviembre de 2004 (25 de octubre de 1996), caso Masacre Plan de Sánchez contra Guatemala, disponible en http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_116_esp.pdf (última revisión 06 de julio de 2015).

- 10- Recurso de inconstitucionalidad 1555-1996, Tribunal Constitucional de España.

6.6.- Resoluciones defensoriales.

- 1- Defensor del Pueblo de Argentina, “Exhortación exención pago de peajes para personas con discapacidad”, Resolución número 25/14 de la actuación número 430/11, disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30763&pagN=1> (última revisión 24 de octubre de 2016).
- 2- Defensor del Pueblo de España, “Acceso a un expediente sobre la municipalización de un servicio deportivo”, Sugerencia de la queja número 16003513, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/ciudadano-que-no-puede-acceder-al-expediente-sobre-la-municipalizacion-de-un-servicio-deportivo/> (última revisión 24 de octubre de 2016).
- 3- Defensor del Pueblo de España, “Impartir las instrucciones oportunas para que en los procesos de selección de plazas docentes en centros y programas de la acción educativa española en el exterior, los responsables de Educación de las embajadas y consulados no ofrezcan la plaza a los participantes sin haber comprobado que, efectivamente, reúnen los requisitos para poder ocuparla, certificados por los servicios competentes de ese ministerio”, Advertencia de la queja número 13027391, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/impartir-las-instrucciones-oportunas-para-que-en-los-procesos-de-seleccion-de-plazas-docentes-en-centros-y-programas-de-la-accion-educativa-espanola-en-el-exterior-los-responsables-de-educacion-de-l-2/> (última revisión 24 de octubre de 2016).

-
- 4- Defensor del Pueblo de España, “Programación de intervenciones quirúrgicas en el Hospital General Universitario de Ciudad Real”, Recomendación de la queja número 16009494, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/promover-la-agil-reprogramacion-de-las-intervenciones-quirurgicas-canceladas-por-causas-sobrevenidas-en-el-hospital-generaluniversitario-de-ciudad-real-y-la-realizacion-de-los-procedimientos-en-el-m/> (última revisión 24 de octubre de 2016).
 - 5- Defensor del Pueblo de España, “Respuesta en tiempo y forma a las solicitudes planteadas”, Recordatorio de deberes legales de la queja número 16000466, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/responder-formalmente-a-las-solicitudes-que-sean-planteadas-ante-esa-corporacion-local/> (última revisión 24 de octubre de 2016).
 - 6- Defensor del Pueblo de España, Recomendación 14/1998, de 16 de febrero, sobre el derecho a la vivienda de los extranjeros.
 - 7- Defensoría del Pueblo de España, Recomendación Nº 44/2000, de 12 de julio, sobre el derecho de los extranjeros para acceder al sistema público de becas y ayudas.
 - 8- Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución administrativa número 058-216/DP-PAD, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RA-058-2016-DP-PAD.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

-
- 9- Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución de Secretaría General número 018-2016/DP-SG, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RS-G-018-2016-DP-SG.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).
- 10-Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución defensorial número N°009-2016/DP, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RD-009-2016-DP.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).
- 11-Defensoría del Pueblo de Perú, Resolución jefatural número 543-2016/DP-OAF, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/resoluciones/2016/RJ-543-2016-DP-OAF.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).
- 12-Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución número 390/2016 del expediente número 2015-1-38-0001038, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/contenido/2016/05/Resolución-390-20161.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).
- 13-Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución de 28 de marzo de 2015, disponible en http://inddhh.gub.uy/wp-content/uploads/2015/03/resoluc_28-03-15_msp_asse_perros_etchepare_jueza_granese.pdf (última revisión 25 de octubre de 2016).

14-Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Resolución número 339/2015 del expediente 423/2014, disponible en <http://inddhh.gub.uy/wp-content/uploads/2015/07/Resolución-339-2015-INDDHH-1.pdf> (última revisión 25 de octubre de 2016).

15-Proveedor de Justicia de Portugal, Recomendación número 3/B/2016, del caso Q-6312/2015, disponible en http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Rec_3B2016.pdf (última revisión 25 de octubre de 2016).

6.7.- Sitios electrónicos.

- 1- *African Ombudsman & Mediateur Association*, disponible en <http://aoma.ukzn.ac.za/about-us/vision-mission.aspx> (última revisión 06 de junio de 2016).
- 2- *Asian Ombudsman Association*, disponible en <http://asianombudsman.com/> (última revisión 07 de junio de 2016).
- 3- Asociación Argentina de Compañías de Seguros, disponible en <http://www.aacs.org.ar/nosotros.html> (última revisión 16 de agosto de 2016).
- 4- Asociación Caribeña del Ombudsman, disponible en <http://caribbeanombudsman.org/> (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 5- Asociación de Ombudsman de la Organización de Cooperación Islámica, disponible en <http://www.oicoa.org/aboutus.aspx> (última revisión 07 de junio de 2016).
- 6- Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, disponible en http://www.ombudsman-med.org/esp/index.php?id=5&id_sp=1&pays=4 (última revisión 3 de junio de 2016).
- 7- Asociación de Ombudsman y Mediadores de África, disponible en <http://aoma.ukzn.ac.za/about-us/Members.aspx> (última revisión 3 de junio de 2016).

-
- 8- *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, disponible en http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/l-aomf/historique/presentation_fr_000095.html (última revisión 07 de junio de 2016).
- 9- *Association of Canadian College and University Ombudspersons*, disponible en http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/index.html (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 10- *Australian and New Zealand Ombudsman Association*, disponible en <http://www.anzoa.com.au/> (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 11- *Australian Human Rights Commission*, disponible en <https://www.humanrights.gov.au/about/commissioners/ms-megan-mitchell-national-childrens-commissioner> (última revisión 8 de agosto de 2016).
- 12- Banco de España, http://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html (última revisión 12 de agosto de 2016).
- 13- Barn-och elevombudet de Suecia, disponible en <https://beo.skolinspektionen.se/en/English-Engelska/About-BEO/> (última revisión 8 de agosto de 2016).
- 14- Barnombudsmannen de Noruega, disponible en <http://barneombudet.no/english/about-the-ombudsman/> (última revisión 5 de agosto de 2016).

-
- 15-Cámara de Diputados de Chile, disponible en https://www.camara.cl/trabajamos/comisiones_tipo.aspx?prmT=l (última revisión 9 de julio de 2017).
- 16-Capitulo Chileno del Ombudsman, disponible en <http://www.ombudsman.cl/> (última revisión 05 de mayo de 2016).
- 17-Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, disponible en <http://www.cndh.org.mx> (última revisión 30 de mayo de 2016).
- 18-Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/mision-y-vision> (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 19-Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras, disponible en <http://conadeh.hn/> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 20-Comission Ombudsman de Papua Nueva Guinea disponible en http://www.ombudsman.gov.pg/index.php?option=com_content&view=article&id=11:organic-law-on-the-ombudsman-commission&catid=2&Itemid=121&showall=1&limitstart= (última revisión 31 de mayo de 2016).
- 21-*Commonwealth Ombudsman de Australia*, disponible en <http://www.ombudsman.gov.au/about/our-history> (última revisión 30 de mayo de 2016).
- 22-*Défenseur des droits de Francia*, disponible en <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/presentation> (última revisión 5 de agosto de 2016).

-
- 23-Defensor del Asegurado de Argentina, disponible en <http://www.defensorasegurado.org.ar/index.html> (última revisión 16 de agosto de 2016).
- 24-Defensor del Pueblo de Argentina, disponible en <http://www.dpn.gob.ar> (última revisión 15 de septiembre de 2016).
- 25-Defensor del Pueblo de España, <https://www.defensordelpueblo.es/> (última revisión 16 de septiembre de 2016).
- 26-Defensor del Pueblo de República Dominicana, disponible en <http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/nosotros/quienes-somos> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 27-Defensor del Pueblo Europeo, disponible en <https://www.ombudsman.europa.eu/es/home.faces> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 28-Defensoría Cuba, disponible en <http://defensoriacuba.org/> (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 29-Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, disponible en <http://www.dhr.go.cr> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 30-Defensoría del Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, disponible en <http://www.pddh.gob.ni/> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 31-Defensoría del Pueblo de Bolivia, disponible en <http://sisdp.defensoria.gob.bo> (última revisión 29 de octubre de 2017).

-
- 32-Defensoría del Pueblo de Colombia, disponible en <http://www.defensoria.gov.co> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 33-Defensoría del Pueblo de Panamá, disponible en http://www.defensoriadelpueblo.gob.pa/index.php?option=com_k2&view=latest&layout=latest&Itemid=101 (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 34-Defensoría del Pueblo de Perú, disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/> (última revisión 30 de agosto de 2016).
- 35-Deutscher Bundestag, “El Delegado Parlamentario para las Fuerzas Armadas”, disponible en <http://www.bundestag.de/bundestag/wehrbeauftragter/es/> (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 36-*Difensore Civici* de Italia, disponible en <http://www.difesacivicaitalia.it/> (última revisión 14 de octubre de 2017).
- 37-Dirección de Sistemas Locales y Defensorías de Perú, disponible en http://www.mimp.gob.pe/portalmimp2014/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=297 (última revisión 8 de agosto de 2016).
- 38-*Diskrimineringsombudsmannen* (Ombudsman de la discriminación) (Suecia), disponible en <http://www.do.se/other-languages/espanol-spanska/> (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 39-*Energy and Water Ombudsman (SA) Limited*, disponible en <http://www.ewosa.com.au/index.php/about/about-us> (última revisión 17 de agosto de 2016).

-
- 40-*Energy and Water Ombudsman Western Australia*, disponible en <http://www.ombudsman.wa.gov.au> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 41-Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, disponible en http://www.uam.es/ss/Satellite/Derecho/es/1242676298609/contenidoFin al/Lineas_de_Investigacion.htm (última revisión 25 de junio de 2017).
- 42-Federación Iberoamericana de Ombudsman, disponible en <http://www.portalfio.org/fio/acerca-de-la-fio/> (última revisión 06 de junio de 2016).
- 43-Foro de Ombudsman de Canadá, disponible en http://www.ombudsmanforum.ca/en/?page_id=176 (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 44-Instituto Chileno de Estudios Municipales, disponible en <http://ichem.uautonoma.cl/acerca-del-ichem/> (última revisión 11 de junio de 2017).
- 45-Instituto Internacional del Ombudsman, disponible en <http://www.theioi.org/the-i-o-i> (última revisión de 06 de junio de 2016).
- 46-Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, disponible en <http://www.indh.cl> (última revisión 11 de junio de 2017).

-
- 47-Instituto Nacional de Estadísticas e Informática de Perú, disponible en http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0844/cap02_1.htm (última revisión 28 de octubre de 2017).
- 48-*Landes Volksanwalt Vorarlberg* de Austria, disponible en <http://www.landesvolksanwalt.at/category/aktuelles/> (última revisión 14 de septiembre de 2016).
- 49-*Landesvolksanwältin* de Tirol de Austria, disponible en <https://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaltschaft/> (última revisión 14 de septiembre de 2016).
- 50-*Lokayukta* del Estado de Madhya Pradesh, La India, disponible en <http://mplokayukt.nic.in/Org-back.htm> (última revisión 3 de junio de 2016).
- 51-Master en Gobernanza y Derechos Humanos de la Universidad Autónoma de Madrid, disponible en <http://www.uam.es/otros/mdh/antiguos-alumnos.html>, (última revisión 11 de junio de 2017).
- 52-*Mediateur* del Reino de Marruecos, disponible en <http://www.mediateur.ma/index.php/fr/decouvrir-linstitution/apercu-sur-les-origines-de-l-institution> (última revisión 03 de junio de 2016).
- 53-Municipalidad de Lo Espejo de Chile, Defensoría Comunal, disponible en <http://www.loespejo.cl/defensoria-comunal/>, (última revisión 11 de junio de 2017).
- 54-*National Defense and Canadian Forces Ombudsman*, disponible en <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/en/index.page> (última revisión 27 de mayo de 2016).

-
- 55- *Office of the Family & Children's Ombuds de Washington*, disponible en <http://www.governor.wa.gov/ofco> (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 56- *Office of the Ombudsman* de Portland, disponible en <https://www.portlandoregon.gov/ombudsman/26647?> (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 57- Oficina del Ombudsman de Hong Kong, disponible en <http://www.ombudsman.hk/en-us/> (última revisión 31 de mayo de 2016).
- 58- Oficina del Ombudsman de Naciones Unidas, disponible en <http://www.un.org/es/ombudsman/help.shtml> (última revisión 06 de junio de 2016).
- 59- Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, disponible en <http://www.ombudsmanpr.com/> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 60- *Om Barnombudsman* de Suecia, disponible en <https://www.barnombudsmannen.se/barnombudsmannen/om-oss/lag-och-forordning/> (última revisión 5 de agosto de 2016).
- 61- *Om Konsumentverket* de Suecia, disponible en <http://www.konsumentverket.se/Other-languages/Espanol-Spanska/> (última revisión 5 de agosto de 2016).
- 62- Ombudsman Cuba (Wordpress.com), disponible en <https://ombudsmancuba.wordpress.com/> (última revisión 27 de mayo de 2016).

-
- 63-Ombudsman de Alaska, Estados Unidos, disponible en <http://ombud.alaska.gov/about-the-O.php> (última revisión 31 de mayo de 2016).
- 64-Ombudsman de Guyana, disponible en <http://www.ombudsman.gov.gy/about/legislation/> (última revisión 22 abril de 2016).
- 65-Ombudsman de Israel, disponible en <http://www.mevaker.gov.il/he/Ombudsman/NTZAbout/Pages/NTZReka.aspx> (última revisión 3 de junio de 2016).
- 66-Ombudsman de los Impuestos de Paquistán, disponible en <http://www.fto.gov.pk/> (última revisión 3 de junio de 2016).
- 67-Ombudsman de los Servicios Financieros de Australia, disponible en <http://www.fos.org.au/> (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 68-Ombudsman de Mauricio, disponible en <http://ombudsman.govmu.org/English/AboutUs/Pages/Overview.aspx> (última revisión 22 abril de 2016).
- 69-Ombudsman de Montreal, disponible en <http://ombudsmandemontreal.com/en/about-us/history-role-and-mandate> (última revisión 15 de septiembre de 2016).
- 70-Ombudsman de South Australia (Australia Meridional), disponible en <http://www.ombudsman.sa.gov.au/> (última revisión 31 de mayo de 2016).

-
- 71-Ombudsman de Surinam, disponible en <http://www.locate-a-ombudsman.com/SurinameOmbudsman.html> (última revisión 21 abril de 2016).
- 72-Ombudsman de Tasmania, <http://www.ombudsman.tas.gov.au/home> (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 73-Ombudsman de Trinidad y Tobago, disponible en <http://www.ombudsman.gov.tt/> (última revisión 22 abril de 2016).
- 74-Ombudsman de Turquía, disponible en http://www.ombudsman.gov.tr/en/custom_page-346-about-us-.html (última revisión 3 de junio de 2016).
- 75-Ombudsman del Territorio del Norte de Australia, disponible en <http://www.ombudsman.nt.gov.au/node/47/our-legislation> (última revisión 3 de junio de 2016).
- 76-Ombudsman Federal de Paquistán, disponible en <http://www.mohtasib.gov.pk/> (última revisión 3 de junio de 2016).
- 77-Ombudsman-Citizens' de Arizona, Estados Unidos disponible en <http://www.azoca.gov/about/> (última revisión 31 de mayo de 2016).
- 78-Ombudsperson del Estado de Columbia Británica (Canadá), disponible en <https://www.bcombudsperson.ca/> (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 79-Organisation Internationale de la francophonie, disponible en http://democratie.francophonie.org/rubrique.php3?id_rubrique=506 (última revisión 07 de junio de 2016).

-
- 80- *Organization of news Ombudsman*, disponible en <http://newsombudsmen.org/about-ono> (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 81- *Pacific Ombudsman Alliance*, disponible en <http://www.pacificombudsman.org/about> (última revisión 07 de junio de 2016).
- 82- Parlamento de Canadá, disponible en <http://www.lop.parl.gc.ca/ParlInfo/compilations/provinceterritory/Ombudsmen.aspx> (última revisión 27 de mayo de 2016).
- 83- Parlamento Europeo, disponible en <http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/20150201PVL00037/Peticiones> (última revisión 06 de junio de 2016).
- 84- Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, disponible en <http://www.pdh.org.gt/> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 85- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente de México, disponible en <http://www.prodecon.gob.mx> (última revisión 10 de agosto de 2016).
- 86- Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, <http://www.pddh.gob.sv/> (última revisión 20 de mayo de 2016).
- 87- Red Regional de las Oficinas árabes del Ombudsmans, <http://arabombudsman.net> (última revisión 07 de junio de 2016).
- 88- Senado de Chile, disponible en <http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php#> (última revisión 05 de mayo de 2016).

-
- 89- *Swiss Banking Ombudsman*, disponible en <http://www.bankingombudsman.ch/en/office-of-the-ombudsman/> (última revisión 11 de agosto de 2016).
- 90- *Telecommunications Industry Ombudsman* de Australia, disponible en <https://www.tio.com.au/about-us> (última revisión 31 de mayo de 2016).
- 91- Unicef, disponible en <http://www.unicef.es/actualidad-documentacion/noticias/20-de-noviembre-hoy-se-celebra-el-dia-universal-del-nino> (última revisión 8 de agosto de 2016).
- 92- *United States Ombudsman Association*, disponible en <http://www.usombudsman.org/>, (última revisión 27 de septiembre de 2017).
- 93- Universia, sitios electrónicos de cada defensor universitario en disponible en <http://universitarios.universia.es/asociaciones-representatividad/oficina-defensor/oficinas-defensor-universitario-universidades-espanolas.html> (última revisión 17 de agosto de 2016).
- 94- *Volksanwaltschaft* de Austria, disponible en <http://volksanwaltschaft.gv.at/hilfestellung-bei-problemen-mit-behoerden> (última revisión 14 de septiembre de 2016).
- 95- *Yuan* de Control de China (Taiwán), disponible en <http://www.cy.gov.tw/ct.asp?xItem=6036&CtNode=989&mp=21> (última revisión 06 de junio de 2016).

6.8.- Prensa.

- 1- Becerril A., “Proponen en el Senado crear *ombudsman* militar”, diario La Jornada, México, 15 de septiembre de 2013, disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2013/09/15/politica/015n1pol> (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 2- Diario Clarín, “Tras el fallo de la Corte, se reabre la discusión sobre el Defensor del Pueblo”, fecha de publicación 18 de agosto de 2016, disponible en http://www.clarin.com/politica/Corte-reabre-discusion-Defensor-Pueblo_0_1634236641.html (última revisión 15 de septiembre de 2016).
- 3- Diario Clarín, “Tras el fallo de la Corte, se reabre la discusión sobre el Defensor del Pueblo”, fecha de publicación 18 de agosto de 2016, disponible en http://www.clarin.com/politica/Corte-reabre-discusion-Defensor-Pueblo_0_1634236641.html (última revisión 15 de septiembre de 2016).
- 4- Diario digital El Confidencial, artículo de Iriarte D., “El mapa de los gitanos: una población que conecta España con Rusia”, 27 de octubre de 2013, disponible en http://www.elconfidencial.com/mundo/2013-10-27/el-mapa-de-los-gitanos-una-poblacion-que-conecta-espana-con-rusia_46284/ (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 5- Diario digital Sol de Pando, artículo “Bolivia es el país más indígena de América Latina”, de 9 de agosto de 2015, disponible en <http://www.soldepando.com/httpwww-soldepando-comp26343/> (última revisión 24 de agosto de 2016).

-
- 6- Diario El País, artículo “Colombia abre nueva era al lograr un acuerdo de paz con las FARC tras 52 años de guerra”, 25 de agosto de 2016, disponible en http://internacional.elpais.com/internacional/2016/08/24/colombia/1472064662_537059.html (última revisión 25 de agosto de 2016).
- 7- Diario El País, de España, edición de 1 de agosto de 2016, disponible en http://elpais.com/tag/gobierno_espana/a (última revisión 1 de agosto de 2016).
- 8- Diario El País, de España, edición de 29 de enero de 2016, disponible en http://politica.elpais.com/politica/2016/01/28/actualidad/1454013532_512285.html (última revisión 1 de agosto de 2016).
- 9- Diario El País, España, edición de 30 de noviembre de 2012, disponible en http://internacional.elpais.com/internacional/2012/11/29/actualidad/1354211937_218747.html (última revisión 3 de junio de 2016).
- 10- Diario El Universal, “Acceso a la energía y derechos humanos tras la reforma”, artículo, México, 12 de octubre de 2015, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/2015/10/12/acceso-la-energia-y-derechos-humanos-tras-la-reforma> (última revisión 17 de agosto de 2016).

-
- 11-Diario electrónico *Barents Observer*, que presenta noticias de cuatro países del norte de Europa (Rusia, Noruega, Suecia y Finlandia), artículo “Ombudsman hopes for Sami rights ratification after election”, de 27 de marzo de 2015, disponible en <http://barentsobserver.com/en/politics/2015/03/ombudsman-hopes-sami-rights-ratification-after-election-27-03> (última revisión 29 de octubre de 2017).
- 12-Duzán M., columna de periódico, *El Espectador*, 10 de septiembre de 1933.
- 13-Eurobelarus, “Elena Tonkacheva: Introduction of ombudsman in Belarus is a problem of academic initiative”, disponible en <http://en.eurobelarus.info/news/society/2013/11/08/elena-tonkacheva-introduction-of-ombudsman-in-belarus-is-a-problem-of-academic-initiative.html> (última revisión 05 de mayo de 2016).
- 14-Gallardo Rodríguez J., “Propuso un ombudsman militar y lo encarcelaron”, en Diario electrónico *Proceso*, de 18 de febrero de 2002, disponible en <http://www.proceso.com.mx/239972/propuso-un-ombudsman-militar-y-lo-encarcelaron> (última revisión 9 de agosto de 2016).
- 15-Noticias y Notas de Prensa del Sistema de las Naciones Unidas en el Perú de 23 de junio de 2014, disponible en <http://onu.org.pe/noticias/onu-presento-libres-e-iguales/> (última revisión 30 de agosto de 2016).

INDICE DE CUADROS

- Cuadro Nº 1: Ombudsman de la Unión Europea.....	71
- Cuadro Nº 2: Ombudsman de países candidatos a la Unión Europea.	7Error! Bookmark not defined.
- Cuadro Nº 3: Ombudsman de países de europeos que no sean candidatos a la Unión Europea ni de dicha Unión.....	73
- Cuadro Nº 4: Ombudsman de África.	106
- Cuadro Nº 5: Motivos de motivos de no admisión de quejas individuales del Defensor del Pueblo de España, año 2015.	315
- Cuadro Nº 6: Motivos de motivos de no admisión de quejas agrupadas del Defensor del Pueblo de España, año 2015.	315
- Cuadro Nº 7: Recursos de inconstitucionalidad presentados por el Defensor del Pueblo de España hasta 2016.	388
- Cuadro Nº 8: Recursos de amparo presentados por el Defensor del Pueblo de España hasta 2016.....	389

INDICE DE ABREVIATURAS

CADH	Convención Americana de Derechos Humanos
CDN	Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño
Comisión IDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derecho Humanos
ETA	Euskadi Ta Askatasuna
FARC	Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsman
IIO	Instituto Internacional del Ombudsman
LGBTI	Colectivo que incluye a gays, bisexuales, trans e intersex
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de Naciones Unidas
STC	Sentencia del Tribunal Constitucional
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura