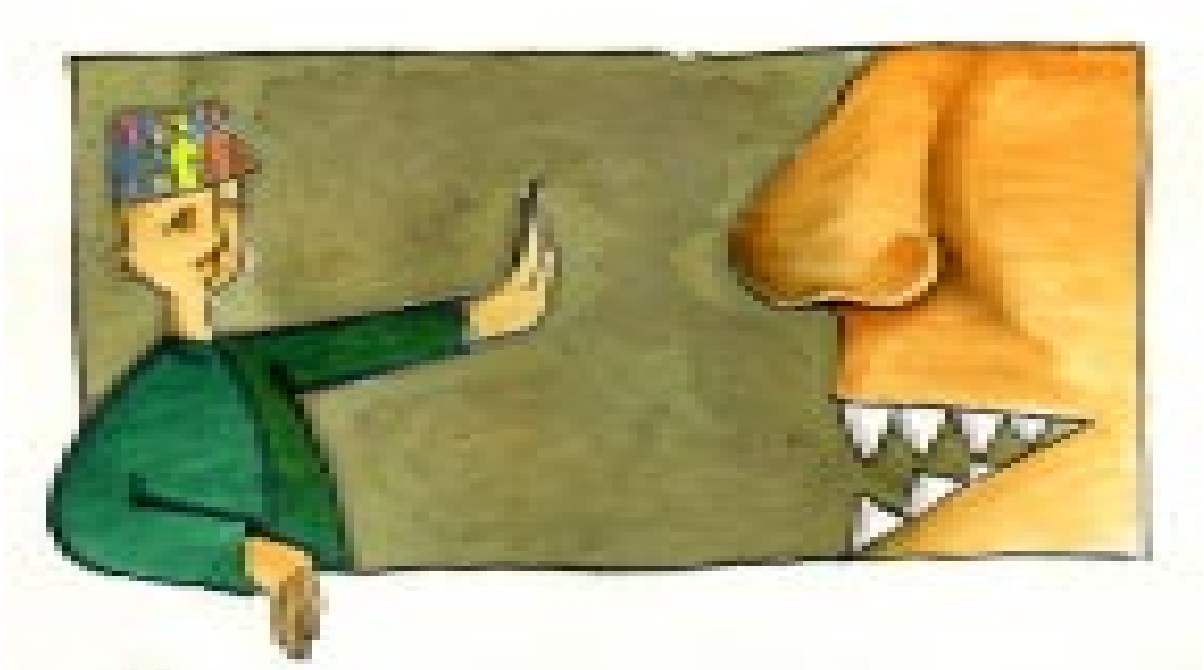


El Ombudsman





Índice

El Ombudsman

¿Qué es un Ombudsman?	145
¿Cuál es el criterio que aplica un Ombudsman para juzgar acciones oficiales?	148
¿Cómo decide un Ombudsman cuáles casos investigar?	148
¿Un Ombudsman debe tener un papel explícito para combatir la corrupción? ..	149
El monitoreo de los bienes	149
Acceso a la información	149
Reacciones sobre la calidad de los servicios gubernamentales	150
El proceso de nombramiento	150
Un Ombudsman distinguido ha notado que:	150
La duración del cargo	151
Destitución del cargo	151
Recursos	152
El acceso	153
Remedios	153
Eficacia	154
El primer Ombudsman internacional	155
Algunos indicadores para evaluar la Oficina del Ombudsman como pilar de la integridad	155
EXTRACTO DE LA HORA DE LA TRANSPARENCIA EN AMÉRICA LATINA	
El Ombudsman en América Latina.	158

El Ombudsman

No se puede otorgar ninguna autoridad más útil o necesaria a quienes han sido nombrados para cuidar las libertades del Estado que aquella que les permite acusar, ante el pueblo o ante algún magistrado o corte, a los ciudadanos que han cometido alguna ofensa en perjuicio de la libertad del Estado.

- Nicolás Maquiavelo, *Los Discursos*, I (8).

¿Qué puede hacer el ciudadano común cuando las cosas fallan? ¿Cuando surgen quejas sobre el gobierno y nadie las escucha? Una opción es acudir al sistema legal, pero aun si dicho sistema está funcionando de acuerdo con la ley, las cortes tienden a ser lentas, caras, públicas y a tener procedimientos complicados.

Por otra parte, las cortes también pueden estar en desorden e incluso ser corruptas ellas mismas; el Cumplimiento de la Ley puede estar tambaleándose o bien desmoronándose por completo. Cuando el sistema legal mismo está fallando, ¿cómo se puede proteger a la gente? Muchos acuden a la figura del Ombudsman, conocida como el Defensor del Pueblo en España y en Colombia, y como el Protector Público en Sudáfrica.¹

¿Qué es un Ombudsman?

Aunque el origen de la palabra "Ombudsman" es escandinavo, el primer Ombudsman surgió en China hace más de 2.000 años, durante la Dinastía Ts'in (221 a.C), y en Corea, durante la Dinastía Choseon. Los romanos también lidiaron con el asunto; empero, lo que influyó en el Rey sueco Carlos XII, fue el ejemplo del segundo califa musulmán, Omar I (634-644) y el concepto de Qadi al Qadat (desarrollado en el mundo musulmán). En 1713, al regresar de un exilio auto-impuesto en Turquía, Carlos XII creó la Oficina del Alto Ombudsman. Posteriormente, los escandinavos moldearon la Oficina hasta que llegó a tener su forma contemporánea. Como resultado, en tiempos modernos se pensó que el Ombudsman era único a las necesidades de los escandinavos, hasta que Nueva Zelanda introdujo su primer Ombudsman en el decenio de 1960.²

Como observó posteriormente Sir Guy Powles, el primer Ombudsman tanto de Nueva Zelanda como de aquella parte del mundo regido por el sistema de derecho consuetudina-

1. *En el Reino Unido, un gran número de ciudadanos ha optado por utilizar los servicios del Ombudsman. De acuerdo con un listado que apareció en The Sunday Times del 14 de agosto de 1994, estos servicios incluyen el Ombudsman para la Autoridad sobre las Inversiones Personales, el Ombudsman para la Inversión, el Ombudsman para los Seguros, el Ombudsman de las Sociedades de la Construcción, el Juez de la Recaudación Interna y el Ombudsman para los Agentes de Bienes Raíces, así como otros que tratan aspectos diversos de la administración pública.*
2. *Bryan Gilling, The Ombudsman in New Zealand (1998, Dunmore Press and Historical Branch, N.Z. Department of Internal Affairs, pp.13-15).*

El Ombudsman de Corea del Sur. En el espíritu de Shin-moon-go y O-sa (un inspector real que viaja de incógnito para investigar a los gobiernos locales), el gobierno coreano estableció el Ombudsman de Corea en abril de 1994. Se estableció para poder responder a:

- los crecientes reclamos públicos de una reforma administrativa.

Las funciones complejas y diversas de la administración pública produjeron, inevitablemente, muchas regulaciones y restricciones sobre la vida diaria de los ciudadanos. Además, una creciente conciencia pública sobre los derechos individuales ha llevado a un mayor número de deseos incumplidos y de exigencias de mejor administración pública y asuntos relacionados con ella. En consecuencia, ha aumentado estrepitosamente la cantidad de peticiones presentadas a oficinas como el Secretariado Presidencial, la Oficina del Primer Ministro y el Consejo de Auditoría e Inspección (BAI, por sus siglas en inglés).

- una creciente desconfianza sobre el manejo gubernamental de las solicitudes civiles.

A pesar de los esfuerzos gubernamentales por resolver los problemas que estas peticiones mencionan, las oficinas a las que se mandaron sólo pudieron resolver una pequeña proporción. De hecho, con frecuencia las oficinas de gobierno terminaban transfiriendo la responsabilidad para tomar medidas a las agencias mismas que habían originado la queja en primer lugar. El procedimiento era insatisfactorio y pronto creó desconfianza pública generalizada en los procedimientos utilizados por el gobierno para procesar las quejas.

- la necesidad de restaurar la confianza pública.

Para que el gobierno pudiera seguir contando con una administración pública
Continúa...

rio, resultó ser un recurso útil para que los ciudadanos pudieran enfrentarse a la poderosa maquinaria de la autoridad; el concepto pronto se extendió en el resto del mundo.

Hoy en día, se incluye la Oficina del Ombudsman en las constituciones de muchos países. También ha proliferado en países más grandes de tal manera que hay oficinas ad hoc de "Ombudsman" en varios sectores: el bancario, el de salud y el de seguros, para nombrar algunos.³

La Asociación del Ombudsman Británico e Irlandés trabaja de acuerdo con criterios que eliminan aquellas instituciones llamadas "Ombudsman" que realmente están atadas a las organizaciones que deben monitorear, en vez de ser independientes de ellas. Reconoce sólo aquellos organismos que cumplen con cuatro criterios:

- independencia del Ombudsman respecto a las organizaciones que dicho Ombudsman tiene el poder de investigar;
- eficacia;
- justicia; y
- rendición de cuentas al público.

Lo que distingue más que cualquier otra cosa a los esquemas reconocidos de Ombudsman de otros procedimientos de queja es la independencia de que gozan. Quienes encabezan procedimientos de queja internos para sus propias organizaciones, aun si se describen como Defensores del Pueblo, no tienen una completa independencia y por ende el término está mal utilizado cuando se aplica a ellos. El concepto del "Ombudsman" se ha popularizado en el sector privado, y se utiliza la expresión cada vez más en ese ámbito. No obstante, para fines de esta discusión, analizaremos el "Ombudsman" clásico: el del sector público.

El Ombudsman constituye una Oficina que recibe e investiga de manera independiente las acusaciones de mala administración.⁴ No compite con las cortes ni es una instancia a la que puedan apelar quienes no tuvieron éxito en las cortes.⁵ La mayoría no tiene jurisdicción para investigar a las cortes mismas. La función principal del Ombudsman generalmente consiste en examinar:

- una decisión, proceso, recomendación, acto de omisión o comisión contraria a la ley, a las reglas o las reglamentaciones, o que representa una desviación de la práctica o procedimiento habitual (a menos que sea auténtica o tenga una razón válida); que sea perversa, arbitraria, irracional, injusta, parcial, opresiva o discriminatoria; que se base en supuestos irrelevantes; o que involucre el ejercicio del poder (o la falta de él) por razones corruptas o impropias, como el soborno, el robo de puestos, el favoritismo, el nepotismo y los excesos administrativos; y

Continuación...

eficaz y recobrar la confianza del público, era imperativo eliminar reglas anacrónicas y restricciones innecesarias; así, se podía restaurar los derechos de los ciudadanos.

- la necesidad de reformas administrativas centradas en la conveniencia de los ciudadanos.

El Ombudsman de Corea se estableció para proteger los derechos e intereses de los ciudadanos frente a las disposiciones administrativas ilegales e irracionales de agencias de gobierno, y para permitirle al gobierno llevar a cabo reformas administrativas justas y eficientes.

<http://www.ombudsman.go.kr/eng-page/index.htm>

3. *A lo largo de los últimos treinta años, el concepto del Ombudsman se ha transferido de Escandinavia a más de ochenta países en todas las regiones del mundo.*

4. *Un Ombudsman en Zambia escribió que "el abuso de la autoridad o la mala administración... pueden tomar varias formas; por ejemplo, la corrupción, el favoritismo, los sobornos, el tribalismo, el maltrato, desinformar a un ciudadano sobre sus derechos, negarse a dar explicaciones cuando tiene el deber de hacerlo, el uso del poder por motivos equivocados, no responder a las peticiones y causar retrasos inexplicables para llevar a cabo funciones públicas deseadas". Véase el Informe Anual de la Comisión sobre Investigaciones 1975, Lusaka, Zambia, p.3.*

4. *En algunos casos, se les prohíbe a las oficinas del Ombudsman recibir quejas que de otra manera podrían tratarse en una corte legal. En otros casos, la condición para recibir una queja es que el quejoso renuncie a cualquier derecho de acudir a las cortes (esto sirve para eliminar la posibilidad de que las quejas se usen para buscar información para casos posteriores en la corte; también fomenta mayor cooperación por parte de las agencias de gobierno de lo que habría en el caso contrario).*

- la inatención, la negligencia, el retraso, la incompetencia y la ineptitud en la administración o en el cumplimiento de deberes y responsabilidades.⁶

En esencia, "el Ombudsman puede iluminar con la lámpara del escrutinio aquellos lugares que de otra manera quedarían en la obscuridad, y los ilumina incluso a pesar de la resistencia de quienes cerrarían las cortinas".⁷

La institución del Ombudsman les da a los individuos la oportunidad de poner quejas sobre las prácticas del gobierno ante un organismo independiente y experto, que existe al lado de instituciones como el Parlamento, la administración de justicia y los mecanismos para quejas internas. Las quejas ante el Ombudsman pueden tener como resultado una acción correctiva para resolver la mala administración en casos particulares; en un contexto más amplio, el Ombudsman puede ayudar a restaurar la confianza en la integridad de las instituciones.

En vista de este papel hacia el individuo, la ley que establece el Ombudsman elige deliberadamente a una sola persona, el Ombudsman Nacional, como representante de la institución ante el mundo exterior, para contrarrestar la imagen de una burocracia a menudo impersonal.

Como institución constitucional de alto perfil, la Oficina tiene, potencialmente, mayor capacidad que otras instituciones para resistirse a presiones indebidas por parte del Ejecutivo. Puede llevar a cabo una tarea de auditoría para estimular los flujos de información que revelan la corrupción en el gobierno y la limitan. El hecho de que estos procedimientos sean confidenciales le dan a la Oficina la ventaja adicional de proveer un escudo contra la posible intimidación de informantes y quejosos.⁸

En muchos países, el mandato del Ombudsman también incluye la investigación y la inspección de los sistemas administrativos para asegurar que mantengan la corrupción en un nivel mínimo. Por ende, puede recomendar medidas para mejorar los procedimientos y las prácticas, y dar incentivos a los funcionarios para que mantengan sus registros en orden en todo momento.

También se ha comprobado que la Oficina del Ombudsman es muy adaptable; ha funcionado bien en democracias parlamentarias, en sociedades con contextos étnicos y religiosos radicalmente distintos, y en estados militares o de un partido dominante. Cuando Tanzania introdujo un estado unipartidista, por ejemplo, la Comisión Presidencial observó que:

"En un país que se está desarrollando a paso veloz, es inevitable que muchos funcionarios, tanto del gobierno como del partido dominante, estén autorizados para ejercer amplios poderes discrecionales. No obstante, las decisiones que tomen estos funcionarios pueden tener consecuencias muy serias para el individuo, y la Comisión está consciente de que hay mucha preocupación pública sobre el peligro del abuso del poder. Por ello, hemos pensado en la posibilidad de proveer algunas salvaguardas para el ciudadano común."⁹

El resultado fue la creación de la Comisión Permanente de Investigación, un Ombudsman. Este fue un acontecimiento histórico. Por primera vez, la preocupación por la corrupción de los líderes en países en desarrollo llevó a que un país estableciera un código de liderazgo en su Constitución. La responsabilidad de supervisar el cumplimiento de dicho código recayó sobre el Ombudsman, además de sus tareas tradicionales.¹⁰

6. Esta definición se tomó de la legislación pakistaní que estableció la Oficina del Ombudsman en ese país.

7. Esta cita surge de un caso canadiense clave sobre el Ombudsman (*British Columbia Development Corporation and another v. Friedman* [1984], 14 DLR 129 en 140).

8. John Hatchard, "The Office of the Ombudsman", en *National Human Rights Institutions in the Commonwealth*, Secretariado del Commonwealth, Londres (1992).

9. *Ibid.*

10. Este modelo se repitió en Papua Nueva Guinea, las Islas Salomón y Vanuatu.

Polonia creó su Oficina del Ombudsman en 1987 para investigar las violaciones de la ley y de los principios de vida comunitaria y justicia social por parte del gobierno. El éxito de esta Oficina ha inspirado a otras democracias emergentes europeas a hacer lo mismo.¹¹

¿Cuál es el criterio que aplica un Ombudsman para juzgar acciones oficiales?

¿En qué casos es correcta o incorrecta una conducta? Si una acción particular del gobierno entra en conflicto con estatutos y principios, y no parece justificarse por ningún otro motivo, no se puede considerar una conducta apropiada. Idealmente, un Ombudsman considera ampliamente la acción y la revisa a la luz tanto de las disposiciones de la ley escrita como de los principios legales no escritos, y también de acuerdo con las normas del buen gobierno.

Desde la perspectiva de la ley escrita, las investigaciones sobre la acción incluyen factores como los derechos humanos y constitucionales, las definiciones de competencia y las disposiciones que surgen de los procedimientos y de la práctica. La investigación de la acción desde la perspectiva de los principios legales no escritos (desarrollados en el derecho basado en casos y en la doctrina legal) es igualmente relevante para establecer la legalidad de la conducta gubernamental, e incluye los principios de trato igual para casos iguales; racionalidad; proporcionalidad entre los medios y el fin; certidumbre legal y expectativas legítimas; necesidad de proporcionar razones para las decisiones que se toman; y ciertos deberes relativos al cuidado de las personas.

Cuando un Ombudsman revisa una acción gubernamental, también usa normas o guías sobre el buen gobierno que contribuyen a la corrección con la cual actúan las autoridades del Ejecutivo. Las normas se pueden resumir como la imposición de un amplio deber para cuidar a las personas. Esto se manifiesta en algunos estándares aceptados para los procesos administrativos y para la conducta de los servidores públicos al relacionarse con el público. Dichos estándares incluyen el requerimiento de actuar sin retrasos indebidos; de dar al individuo información relevante; de tratar a la gente de manera justa y respetuosa; y de ser imparcial y atento.

Finalmente, el Ombudsman pone estándares para la organización del gobierno; por ejemplo, los que se refieren a la coordinación, al monitoreo del progreso, a la protección de la privacidad del individuo, y a la accesibilidad de las autoridades.

¿Cómo decide un Ombudsman cuáles casos investigar?

Las Oficinas del Ombudsman en todo el mundo reciben un número mucho mayor de quejas de las que están autorizadas a tratar. Por ello, operan dentro de la jurisdicción que se estipula en la legislación correspondiente. Los lineamientos para decidir si se acepta o se rechaza una queja generalmente incluyen las siguientes preguntas:

- En primer lugar, ¿La queja está dentro de la jurisdicción del Ombudsman? (Una cantidad sorprendente de quejas no lo están.)
- ¿El quejoso ha agotado los otros remedios a su alcance? (El Ombudsman debe ser el último recurso, no el primero.) Si no es así, ¿es razonable esperar que lo haya hecho?
- ¿El quejoso tiene suficiente interés personal por el asunto del que trata la queja?
- ¿El asunto ya está frente a las cortes legales? Si es así, ¿resulta apropiado que el Ombudsman se involucre?
- ¿Parece que el quejoso no está actuando en buena fe, después de un primer repaso de la queja?

11. Using an Ombudsman to Oversee Public Officials, *Nick Manning y D.J. Galligan (PREM Notes, Banco Mundial, Washington D.C., abril de 1999).*

¿Un Ombudsman debe tener un papel explícito para combatir la corrupción?

Un Ombudsman clásico se preocupa por eliminar la "mala administración"; generalmente, dicha "mala administración" surge de algunos grados de corrupción en la administración pública. Por esto, el Ombudsman deberá atacar la corrupción cuando causa fallas en la administración.

Para poder cumplir con su papel de mejorar la administración pública, el Ombudsman necesita desarrollar una relación de confianza con aquellos cuyos estándares tiene la responsabilidad de vigilar. Generalmente, se considera poco aconsejable, si es que se puede evitar, que el Ombudsman indague o entable una acción judicial. Esto convertiría al "Ombudsman amistoso" en un "policía temido" y podría, en algunos ámbitos, disminuir la eficacia de la función más amplia de la Oficina del Ombudsman.

Sin embargo, en varios países se ha adoptado la perspectiva de que el Ombudsman, que tiene el derecho de acceder a los archivos gubernamentales, está en mucha mejor posición para investigar y vigilar la administración que los investigadores policíacos tradicionales, que tienen menos experiencia.¹²

Un acontecimiento que ocurrió recientemente en el Estado australiano de New South Wales fue el nombramiento del Ombudsman como el Comisionado responsable de la Comisión Independiente contra la Corrupción.

El monitoreo de los bienes

En algunos países, como Papua Nueva Guinea y Taiwán¹³, se considera que el Ombudsman está en una posición única para revisar y monitorear las declaraciones fiscales y patrimoniales de los altos funcionarios. Gracias a su independencia del gobierno, a su alto perfil y nivel de confianza pública, y a las capacidades de investigación para examinar el contenido de dichas declaraciones, la Oficina del Ombudsman puede ser un instrumento efectivo, evitando así la necesidad de establecer otros mecanismos específicos para el control de los bienes. Por otra parte, en casos donde es probable que se discuta una gran cantidad de solicitudes de información, se ha optado por establecer una Oficina del Ombudsman separada para tratar el tema.¹⁴

Acceso a la información

De igual manera, la Oficina del Ombudsman está en una buena posición para atender solicitudes de información en aquellos casos en que los funcionarios le niegan al público información a la que tiene derecho. Esta función sí está incluida dentro del ámbito general del trabajo del Ombudsman; sin embargo, como generalmente hay una legislación específica sobre el acceso a la información (si es que hay tal acceso), surge la pregunta de quién debe responder a las solicitudes cuando la legislación aún está siendo debatida en el Parlamento. Evidentemente, la Oficina del Ombudsman tiene ventajas porque está acostumbrada a manejar información delicada.¹⁵

12. Por ejemplo, la Oficina del Inspector General del Gobierno en Uganda.

13. Se considera que el modelo de Papua Nueva Guinea ha tenido un efecto positivo. En Taiwán, por otra parte, en agosto de 1993 el Control Yuan estableció el Departamento de Declaraciones Patrimoniales para Funcionarios Públicos, para poder atender la puesta en marcha de la ley de declaraciones patrimoniales.

14. Un ejemplo de esto se observa en Finlandia.

15. Este enfoque se ha adoptado en Nueva Zelanda, por ejemplo. En algunos otros países, donde es probable que la demanda de información sea alta, se ha establecido una Oficina del Comisionado de Información, parecida a la Oficina del Ombudsman, salvo que tiene un mandato limitado.

Reacciones sobre la calidad de los servicios gubernamentales

Un Ombudsman también puede contribuir significativamente a la calidad del gobierno al presentar las reacciones sobre la manera como éste último está desempeñando sus tareas. Esto es particularmente importante para las organizaciones de gobierno que desean cumplir con sus funciones de manera más accesible para los usuarios. Las quejas son señales que constituyen una fuente valiosa de información para los controles de calidad. Esta retroalimentación puede tener un valor particular para las oficinas de gobierno, dado que a menudo tienen un monopolio y rara vez están expuestas a la dinámica del mundo externo. En suma, cumplir con los criterios para la conducta correcta desarrollados mediante la Oficina del Ombudsman puede contribuir a la racionalidad y a la legitimidad de la administración pública.

El proceso de nombramiento

De la misma manera que muchos otros elementos en un sistema de contrapesos, el proceso de nombramiento de un Ombudsman es crucial para crear y mantener la confianza pública en la institución. Si la Oficina está llena de funcionarios fieles a un partido o jubilados, las posibilidades de éxito están severamente limitadas. En algunos países, el Parlamento mismo selecciona a la persona y el Jefe de Estado anuncia formalmente el nombramiento. En otros, el Jefe de Estado hace el nombramiento después de consultar con el Líder de la Oposición y con el Primer Ministro (si hay tal). En algunos otros casos, el Ejecutivo hace el nombramiento sin ningún requerimiento formal de consulta. La mecánica práctica del proceso es secundaria frente al resultado. El público debe considerar que la Oficina es independiente, justa, competente y que sirve a los mejores intereses del pueblo, y no tener una imagen de ella como un apéndice burocrático que sólo sirve a los intereses del partido político en el poder.¹⁶

Un Ombudsman distinguido ha notado que:

"Como sea que se establezcan los mecanismos para el nombramiento, se minarán las salvaguardas institucionales para la independencia si hay cualquier posibilidad de que las consideraciones partidistas desemboquen en la parcialidad, o en la percepción de la parcialidad, de la persona nombrada. Es igualmente importante evitar hacer un nombramiento que obvie o diluya las calidades profesionales necesarias. En este sentido, lo único que se puede hacer después de que un procedimiento sólido de selección forma parte de la ley, es esperar que la autoridad responsable actúe sabiamente. Por supuesto, el Ombudsman mismo debe empeñarse en evitar cualquier tipo de conducta que pueda socavar su imparcialidad o la confianza pública en él. Nunca debe usar su Oficina para perseguir sus propios intereses personales; por ejemplo, para avanzar en su carrera futura."¹⁷

16. Uno de los modelos más atractivos es el del estado melanesio de Papua Nueva Guinea, donde el Presidente (no ejecutivo) hace el nombramiento de acuerdo con lo que le aconseja un comité especial que incluye a miembros del poder Judicial, del servicio público y del Parlamento (incluyendo al Líder de la Oposición).

17. Discurso del Dr. Marten Oosting, Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman y Ombudsman Nacional para Holanda, "The independent Ombudsman in a democracy, governed by the Rule of Law" presentado en la ceremonia de apertura de la Tercera Conferencia de Ombudsmen Asiáticos, Macao, 4 de mayo de 1998.

Una explicación del papel del Ombudsman en el combate de la corrupción. El 17 de noviembre de 1999, la Comisionada Irene Moss afirmó lo siguiente: "ayer, el Primer Ministro [de New South Wales] anunció en el Parlamento que la cooperación más estrecha entre la Oficina del Ombudsman y la Comisión Independiente Contra la Corrupción [ICAC, por sus siglas en inglés] sería beneficiosa. Yo sugerí que esto se podría lograr mediante el nombramiento de una sola persona como Ombudsman y Comisionado de la Comisión Independiente Contra la Corrupción. En vista de las preocupaciones que han surgido al respecto, es importante que queden registradas las razones por las cuales considero que la propuesta, si es que se lleva a cabo, tiene el potencial para fortalecer a ambas organizaciones. Al mismo tiempo, quisiera corregir las ideas erróneas que los medios han generado en cuanto a mi actitud frente a la función investigadora del ICAC, en general, y el uso de sesiones públicas de la corte, en particular. Mientras que ambas organizaciones tienen como objetivo la existencia de un sector público más ético, eficiente y eficaz, y sus funciones son similares en algunos aspectos, hay diferencias significativas y necesarias entre las dos, por lo cual juntarlas en una sola organización sería inapropiado, y yo no lo podría imaginar. Quisiera que el ICAC y la Oficina del Ombudsman sigan siendo mecanismos separados e independientes para la rendición de cuentas, y que sus papeles respectivos se fortalezcan mediante una alianza estratégica entre ellas. Gracias a mi nombramiento como Comisionada del ICAC, ha surgido una oportunidad poco común para ensayar un liderazgo único de ambas instituciones, con el fin de lograr esa alianza estratégica y, por ende, ofrecerles un mejor servicio a los miembros del público que presentan sus quejas sobre la mala administración o la corrupción, y al sector público ante el cual ambas agencias tienen responsabilidades. A mi parecer, los beneficios surgirán sobre todo en cuanto a:

- mejor coordinación y menos duplicación de:
- la recopilación y evaluación inicial de las quejas
- las consultas y los consejos que se otorgan al sector público;

Continúa...

Continúa...

- un enfoque más completo hacia la prevención de la corrupción, la educación y la reducción de la mala administración en el sector público;
- investigación sobre el sector público que desemboque en un mejor conocimiento del mismo y, por ende, investigaciones y proyectos del ICAC y del Ombudsman con enfoques más específicos".

La duración del cargo

La posición de la persona nombrada Ombudsman necesita salvaguardas reglamentarias para asegurar su independencia. Por ende, se debe establecer un periodo de tiempo fijo para ocupar el puesto, haciendo imposible que deje el cargo antes del término del plazo. Por otra parte, en el caso de que se pueda destituir al Ombudsman antes del fin de su periodo, se deben consagrar condiciones sustantivas y de procedimiento especiales en estatutos legales para evitar cualquier influencia política o administrativa que pudiera perjudicar la independencia de la Oficina del Ombudsman.

La posición del Ombudsman no debe estar subordinada a la del liderazgo de los órganos que tiene el poder de investigar. El salario es un tema distinto de la posición formal. Hay muchos Defensores del Pueblo dentro de la Commonwealth y en otras partes del mundo que tienen salarios más bajos que los dirigentes de los órganos que quedan bajo su jurisdicción, pero que sin embargo son muy eficaces.

Durante su periodo, el Ombudsman no debe tener ningún otro cargo. Esto minimiza la posibilidad de que haya conflicto de intereses, y también reduce las oportunidades para que un gobierno le "haga favores" a un Ombudsman complaciente.¹⁸

Destitución del cargo

El Ombudsman debe sentirse seguro en cuanto a la permanencia en su cargo y no temer una destitución según el humor del Ejecutivo. Cuando un Ombudsman tiene una posición temporal o no se le garantiza la permanencia en el cargo, puede no tener la confianza suficiente para actuar tan firme e imparcialmente como debería. Idealmente, un Ombudsman debe tener la misma seguridad en el puesto que un juez de las cortes de alto nivel; sólo se le debería poder destituir mediante un procedimiento especial.¹⁹

Si las funciones del Ombudsman se han de llevar a cabo de manera creíble, también se debe proteger a quien ocupa el puesto de la acción precipitada o mal planeada por parte de quienes son los sujetos de la crítica o la exposición. Sin embargo, es interesante tomar nota del hecho de que esto les ha sucedido a muy pocos Defensores del Pueblo.²⁰

Los casos exitosos sugieren que las razones para destituir a un Ombudsman deben ser similares a las razones por las cuales se destituye a altos miembros del poder Judicial. En otras palabras, sólo se podrá destituir a quien ocupa el cargo si se demuestra su incapacidad para llevar a cabo las tareas requeridas debido a incapacidad física o mental, o a mala conducta. Generalmente, la Legislatura debe estar involucrada en el

18. La legislación de Nueva Zelanda, por ejemplo, estipula en las Leyes de los Ombudsmen (1975-1996), sección 4, que "los Ombudsmen no deben tener ningún otro puesto; un Ombudsman no podrá ser miembro del Parlamento ni de una autoridad local, y no podrá tener ningún puesto de confianza ni que le otorgue beneficios, adicional al de Ombudsman, sin la aprobación del Primer Ministro en cada caso particular; tampoco podrá realizar ningún trabajo remunerado fuera de sus deberes como Ombudsman".

19. En Nueva Zelanda, la legislación que establece las Leyes de los Ombudsmen (1975-1996), sección 6, relativa a la Suspensión o Destitución del Ombudsman, dice: "(1) Cualquier Ombudsman puede ser destituido o suspendido de su puesto en cualquier momento por el Gobernador General [Jefe de Estado] de acuerdo con una solicitud de la Cámara Baja, por motivos de incapacidad, quiebra, negligencia o mala conducta que se hayan comprobado a satisfacción del Gobernador General; no obstante, cualquier suspensión de este tipo no durará más de dos meses después del comienzo de la siguiente Legislatura".

20. Marie-Noelle Ferrieux-Patterson, la primera Ombudsman de Vanuatu (nombrada por el Presidente en 1994) completó su periodo de 5 años en julio de 1999, después de haber emitido 68 informes sobre la mala administración y la corrupción por parte de los líderes y funcionarios de Vanuatu durante su periodo. Solicitó un segundo nombramiento pero, a pesar de su popularidad indiscutible, no se le nombró de nuevo.

procedimiento de destitución; por ejemplo, mediante la votación de dos terceras partes de los miembros en favor del establecimiento (por parte del Magistrado) de un tribunal de investigación.

Quien ocupa el cargo también debe gozar de algún tipo de protección después de que haya dejado el puesto. Este punto es especialmente importante cuando el periodo en el cargo es relativamente corto y cuando se espera que la persona que ocupó el puesto vaya a retomar después un empleo remunerado en el sector público o privado. Desafortunadamente, algunos gobiernos pueden obligar a quienes fueron Defensores del Pueblo a jubilarse prematuramente; para poder atraer a personas capacitadas al puesto (así como al puesto de Contralor General), es importante evitar este tipo de "venganzas".

Recursos

"Una Oficina del Ombudsman que no cuenta con un presupuesto adecuado, que no tiene suficientes empleados ni el apoyo de quienes la crearon, no puede ser más que una fachada."²¹

Aún así, una queja común es el presupuesto reducido con el que cuenta el Ombudsman para desempeñar sus tareas. Importa poco que la Constitución de un país pueda estipular claramente que "el Ombudsman tendrá los empleados necesarios para poder cumplir eficazmente con sus funciones", como lo hace la Constitución de Trinidad y Tobago. Tales estipulaciones constitucionales rara vez se cumplen.

Cuando los recursos son demasiado escasos para poder cumplir con el mandato de la Oficina, a menudo sólo es "la voluntad del Ombudsman" lo que mantiene a la persona en el puesto. Esta situación es indeseable y constituye un tema que debe tratarse seriamente en cualquier proceso de reforma del sistema de integridad de un país. El Ombudsman está en una posición privilegiada para poder identificar las lagunas y debilidades en el sistema y para recomendar medidas preventivas. Si no se le otorgan los recursos necesarios a la Oficina del Ombudsman para que pueda desempeñar esta función, los costos serán altos, en términos de corrupción no detectada, ineficiencias y malas prácticas. Una Oficina del Ombudsman que funciona debe ser muy eficiente en términos de costos y se le debe reconocer por eso.

Ya sea que tenga un presupuesto inadecuado o no, la Oficina del Ombudsman debe ser responsable de su propio presupuesto y no estar subordinada al financiamiento de otro departamento más grande. En Zimbabwe, por ejemplo, el Ministerio de Justicia financia en gran parte al Ombudsman. El Ombudsman en Barbados se ha quejado de que su gobierno se niega a reconocer la independencia de su Oficina, ya que presenta sus estimados de presupuesto anual como sub-categoría de un ministerio, en vez de darle un rubro propio.

Aunque la cuestión de la asignación y el control de los recursos les atañe al Parlamento y a otros canales, el Ombudsman debe poder autorizar viajes y otros gastos (dentro de límites aprobados) para poder llevar a cabo investigaciones expeditas y discretas, sin tener que solicitar el permiso de otras instancias. Dado que muchas quejas se referirán a la lentitud de la administración gubernamental, el Ombudsman no puede ser víctima de la misma enfermedad: si así fuera, se convertiría en otro más de los departamentos gubernamentales ineficientes. La calidad de los empleados también es importante. En algunas Oficinas se necesitarán empleados con capacidades de investigación (en Uganda, los policías activos forman parte de la Oficina temporalmente); asimismo, es esencial una capacitación relevante.²²

21. Arthur Maloney QC en su quinto informe como Ombudsman de Trinidad y Tobago.

22. Afortunadamente, el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI, por sus siglas en inglés) ha promovido la formación de instancias para propósitos de capacitación. Un manual excelente es su obra *Guidelines for Investigators of Pacific Ombudsmen - The Dawson File, IOI, Alberta, Canadá; es el resultado de un Taller para Investigadores de los Ombudsmen del Pacífico, Auckland, Nueva Zelanda, abril de 1993.*

El acceso

El rasgo distintivo de la Oficina del Ombudsman es que los ciudadanos tienen acceso directo a ella; no tienen que acudir primero a abogados ni involucrar a sus representantes electos.²³ Generalmente, el proceso es libre, y puede consistir sencillamente en escribir una carta con la seguridad de que alguien la leerá y le pondrá atención.²⁴ Sin embargo, una preocupación especial, como lo notó alguna vez el Presidente Julius Nyerere, consiste en "no olvidarnos de que el Ombudsman recibe quejas sólo de los sectores más instruidos, conscientes o enérgicos de nuestra ciudadanía".²⁵

En consecuencia, algunas Oficinas del Ombudsman consideran que es necesario trasladarse a zonas rurales para que sus servicios se conozcan y sean más accesibles. Ciertamente, las pruebas disponibles indican que tales esfuerzos por extender los servicios tienen como resultado un aumento en el número de quejas por parte de los habitantes de las zonas rurales sobre la mala administración. La Oficina del Ombudsman de Swazilandia, por ejemplo, no se extendía hacia las zonas más lejanas. El resultado fue que sólo se recibieron 40 quejas en tres años de funciones; por ende, la institución se cerró. También es necesaria la descentralización de la Oficina en países más grandes, y a menudo se toman medidas de concientización para aumentar el acceso; por ejemplo, campañas publicitarias, anuncios pagados (si el presupuesto lo permite), entrevistas en la prensa y programas interactivos de radio.

El Ombudsman debe, además, ganarse la confianza de varios departamentos dentro de la estructura gubernamental para poder operar eficazmente. Se debe fomentar que estos departamentos tengan una visión positiva del Ombudsman, como un organismo accesible y un aliado potencial; uno que puede, potencialmente, reivindicar al departamento mismo y a sus funcionarios si son el blanco de críticas injustas.

Sin embargo, el derecho a quejarse no constituye un derecho real si la mayor parte de la población lo desconoce. La educación pública es una parte importante del papel de cualquier Ombudsman; debe contar con recursos apropiados para ello y, cuando sea posible, los grupos de la sociedad civil deben promover esta labor. La educación puede tomar la forma de "clínicas" establecidas como parte de las actividades de extensión del Ombudsman. La "justicia que llega a la puerta de la casa" ("doorstep justice") es un elemento importante para construir la integridad de la institución del Ombudsman.

Remedios

Si la Oficina del Ombudsman identifica casos de mala administración o de corrupción, ¿qué procede? La Oficina del Ombudsman opera con la expectativa de que los funcionarios tomen las medidas de solución recomendadas. Si las recomendaciones se ignoran o se aplazan en los niveles más altos de la administración pública, se engendrarán una cultura de falta de respeto y la Oficina perderá su eficacia. Por esto, la sociedad civil debe desempeñar un papel claro en favor de los resultados que encuentra el Ombudsman, y debe insistir en que se lleven a cabo las medidas sugeridas.

El Ombudsman no es una corte legal y no tiene el poder para ordenar que se tomen medidas de acuerdo con sus conclusiones. Esto quizás parezca extraño, pero hay que tener en cuenta que el Ombudsman no toma una decisión

23. Preocupados por la posibilidad de perder presencia y algo de influencia (y quizás queriendo controlar el proceso), los miembros del Parlamento en Gran Bretaña les niegan a los votantes el acceso directo al Ombudsman. Las quejas se deben canalizar mediante los representantes electos. Esto no coincide con los ejemplos exitosos e inevitablemente presenta dudas sobre la integridad de un proceso donde se requiere que las quejas sobre el comportamiento gubernamental se canalicen mediante los representantes electos del partido en el poder, como suele ser el caso.

24. Algunos sistemas incluyen pequeños cargos como manera de "racionar" el acceso al Ombudsman.

25. Julius Nyerere, *Freedom and Development/Uhuru na Maendeleo: a selection of writings and speeches 1968-73*, Dar es Salaam, 1973, p. 182.

legalmente vinculante, como lo haría un juez al término de un proceso legal. El Ombudsman determina la conclusión de una investigación basado en los méritos del caso particular. Definir el mérito es infinitamente más vago e intangible. Sin embargo, la Oficina se guía por sus propias recomendaciones previas y por aquellas de colegas en otros países con sistemas administrativos y constitucionales similares.

Si el Ombudsman tiene poderes de determinación, más allá que de simple recomendación, la Oficina quizás se vea obligada a proceder con más formalidad y precaución. Podríamos, así, regresar al punto donde estábamos originalmente: quejándonos de la ausencia de un remedio accesible, rápido y barato. En la práctica, rara vez se cumplen los temores de que las oficinas de gobierno sencillamente ignoren los resultados del Ombudsman, y la opinión general de las Oficinas del Ombudsman en todo el mundo es que no sería útil tener poder para hacer cumplir las recomendaciones. Por otra parte, el argumento en favor de mayor poder en este sentido podría ser más fuerte en situaciones en las que la Oficina del Ombudsman tiene un mandato específico para investigar casos de corrupción. En Uganda, por ejemplo, la Oficina del Inspector General de Gobierno ha descubierto una variedad de casos de corrupción y, después de haberlos documentado, ha enviado los expedientes a las autoridades legales para que se tomen medidas al respecto; empero, los casos desaparecen en el vacío o se procesan con una falta notable de vigor. En consecuencia, la nueva constitución de Uganda (de 1995) le confiere al Ombudsman el poder para entablar un juicio legal. Aún así, estos nuevos poderes no le confieren la capacidad de hacer cumplir las recomendaciones per se, sino que le permiten al Ombudsman tener acceso a las cortes penales para que emita un fallo sobre las conclusiones a las que llegó él mismo.

Eficacia

Para que un Ombudsman desempeñe sus funciones, éstas deben ser visibles ante el público, que a su vez debe confiar en la imparcialidad del Ombudsman y en su manera de operar. En lo que concierne al gobierno, las decisiones que toma el Ombudsman generalmente no se pueden hacer cumplir con la fuerza de la ley. Cuando no hay poder formal, es particularmente importante el respeto por la autoridad del Ombudsman y de sus decisiones para que éstas tengan algún efecto. La calidad del trabajo mismo determina, en primera instancia, la autoridad del Ombudsman: una investigación concisa y completa, decisiones bien razonadas e informes accesibles al lector.

Un trabajo de calidad es un *sine qua non*, pero no es suficiente por sí solo. Para que el Ombudsman funcione adecuadamente como institución independiente, demanda ciertas cosas mínimas de la democracia en la que opera. Debe tener apoyo político (del Parlamento, el gobierno, la administración y las cortes); debe tener recursos adecuados; y el público debe estar consciente de las funciones de la Oficina del Ombudsman y entenderlas.

En un ámbito donde no hay reconocimiento suficiente de que el gobierno existe para servir al pueblo, y donde no se toma por hecho que los funcionarios gubernamentales del Ejecutivo deben hacer cumplir el Cumplimiento de la Ley, o que los órganos gubernamentales deben rendir cuentas continuamente hacia el exterior, la existencia de un Ombudsman independiente se considerará una amenaza para los intereses y posiciones de poder existentes dentro del gobierno. Como lo notó el Dr. Marten Oosting:

El Ombudsman no podrá trabajar en estas condiciones, por decir lo menos. Para el público en general, acercarse al Ombudsman representará un riesgo, y será difícil, si no imposible, para el Ombudsman llevar a cabo sus investigaciones, y encontrar quién escuche sus opiniones y recomendaciones dentro del gobierno. Esto significa que el papel del Ombudsman como protector del público está bajo presión, dificultando su capacidad para crear y mantener su credibilidad. Algunos Defensores del Pueblo ciertamente tienen que trabajar bajo estas circunstancias, dependiendo del apoyo de quienes, como ellos, están comprometidos con el desarrollo democrático de su país, bajo el Cumplimiento de la Ley. La presión bajo la cual tienen que desempeñar su trabajo puede llegar a tal punto que ponga en riesgo su seguridad personal o la de sus fami-

liares. Tengo un gran respeto por la dedicación que muestran estos colegas por cumplir con sus tareas con credibilidad y al mismo tiempo mantener su independencia".²⁶

El primer Ombudsman internacional

Aunque el Parlamento Europeo ha establecido su propia Oficina del Ombudsman "regional", los primeros pasos para trasladar el concepto del Ombudsman a un escenario verdaderamente internacional se tomaron en 1999. En esa fecha, después de discusiones entre el sector privado, ONG interesadas en el tema y empleados del Banco Mundial, el Presidente del Grupo del Banco Mundial reclutó a la primera persona nominada para servir como Ombudsman y Asesor sobre el Acatamiento de la Ley (CAO, por sus siglas en inglés: Compliance Advisor/Ombudsman). El mismo proceso de consulta entre múltiples actores interesados ayudó a producir los Lineamientos Operacionales para la nueva Oficina, y sigue sirviendo como grupo de referencia para el Ombudsman.

La nueva Oficina tiene tres funciones básicas:

- Responder a las quejas por parte de individuos, grupos, comunidades u otros actores afectados o que podrían ser afectados por proyectos del IFC/MIGA. Usa una variedad de técnicas de resolución de conflictos, incluyendo la mediación y la conciliación, para resolver los temas que surgen. El énfasis está en negociar soluciones ampliamente aceptables y que funcionen.
- Ser proactivo y tomar medidas preventivas por medio de consejos oportunos a las administraciones del IFC y de MIGA, para ayudar a disipar problemas antes de que se conviertan en crisis. Se pueden dar consejos tanto en relación con proyectos particulares como sobre políticas ambientales y sociales más amplias.
- Fomentar la adhesión a un conjunto aprobado de políticas y procedimientos del IFC/MIGA. El papel de "acatamiento" del CAO consiste en vigilar las auditorías y las revisiones del desempeño social y ambiental de IFC/MIGA. Al hacer esto, el CAO busca fomentar la confianza entre todos los interesados en que los proyectos se planeen y se lleven a cabo de acuerdo con normas aprobadas, y dentro de marcos conocidos, controlables y aplicables.²⁷

El desarrollo futuro de este organismo se seguirá con mucho interés, ya que el éxito de la iniciativa podría llevar a que otras instituciones internacionales adopten el mismo enfoque, haciéndolas mucho más responsables ante el público de lo que han sido en el pasado.

Algunos indicadores para evaluar la Oficina del Ombudsman como pilar de la integridad

- ¿Existe una Oficina del Ombudsman o una institución parecida?
- ¿El público está consciente de la existencia de dicha Oficina? Si es así, ¿la Oficina tiene el respeto de la comunidad?

26. Discurso del Dr. Marten Oosting, Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman y Ombudsman Nacional de Holanda, *The independent Ombudsman in a democracy governed by the Rule of Law*, presentado en la ceremonia de apertura de la Tercera Conferencia de los Ombudsmen Asiáticos, Macao, 4 de mayo de 1998.

27. La primera CAO, nombrada a mediados de 1999, es Meg Taylor, una abogada de Papua Nueva Guinea con experiencia en una ONG (Transparencia Internacional) y en la diplomacia. Para mayor información sobre la Oficina del CAO, consulte la página de Internet www.ifc.org/cao.

- ¿La Oficina tiene recursos adecuados y empleados suficientes?
- ¿El Ombudsman se nombra de manera no partidista?
- ¿El gobierno actual protege a quien ocupa el cargo de la destitución arbitraria?
- ¿El Ejecutivo respeta los informes de la Oficina y toma medidas al respecto?
- ¿Los quejosos pueden acceder fácilmente a la Oficina?
- ¿Los quejosos pueden poner quejas anónimamente cuando creen que podrían sufrir represalias?

Código de Conducta

Oficina del Ombudsman, Hong Kong, China.²⁸

Prefacio

La Oficina del Ombudsman se establece con el propósito de proporcionar un canal para la investigación independiente de quejas públicas sobre la conducta, las decisiones y las acciones administrativas. Los rasgos esenciales de la Oficina son su independencia, su flexibilidad, su credibilidad y su fácil acceso. La misión del Ombudsman consiste en reparar quejas y tratar temas que surjan de la mala administración en el sector público, por medio de la vigilancia y de recomendaciones para lograr mejoras en el nivel y la calidad de los servicios, y para promover la justicia en la administración pública. Esta obligación primordial es la que demanda que el desempeño de esta Oficina, así como la conducta y la integridad de sus empleados en el cumplimiento de dicha misión, sean de un nivel no menor del que exigen por parte del sector público. Este Código de Conducta estará sujeto a una revisión anual.

Introducción

Este Código de Conducta se aplica al Ombudsman y a todos sus empleados. El propósito del Código es proporcionar una guía general para todos los empleados, quienes deberán llevar a cabo sus deberes con el más alto nivel de integridad y de profesionalismo. Es importante que todos los esfuerzos que haga cada uno de los empleados se adhieran a la misión, la visión y los valores de la Oficina, y que contribuyan a sus objetivos y metas establecidas. El Código se basa en diez principios básicos que todos los empleados deberán seguir. También establece conductas específicas en ámbitos centrales para el ejercicio de las funciones y poderes del Ombudsman.

El Código, en su presentación actual, no es de ninguna manera exhaustivo. Debe leerse junto con el Reglamento del Ombudsman, los lineamientos/procedimientos/políticas operacionales y las instrucciones y circulares de la oficina que están vigentes o que se promulgan en ciertos momentos. Es responsabilidad de cada empleado familiarizarse con todos ellos, según estén relacionados con sus deberes.

Principios Básicos

El público tiene el derecho de traer sus quejas ante el Ombudsman para pedir una solución. Es razonable que espere recibir un servicio de alta calidad de parte del Ombudsman, que se caracteriza por:

- la búsqueda vigorosa de la verdad, sin temor ni parcialidad.
- una respuesta oportuna e informes de calidad, en lenguaje sencillo.
- igualdad y facilidad de acceso.

- sencillez y justicia en los procedimientos.
- atención respetuosa y cortés al público y a las organizaciones.
- ausencia de prejuicios e intereses privados.
- el desempeño profesional, diligente y constante de los deberes y responsabilidades.
- la promoción del trato justo en la administración pública.
- la promoción de buenas prácticas administrativas y de principios éticos.
- uso eficiente y eficaz de los recursos.

Acatamiento de la ley, las instrucciones y las políticas

Usted está obligado a actuar de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento del Ombudsman, y a acatar las políticas, procedimientos, delegaciones e instrucciones operacionales y administrativas de la Oficina con relación al manejo de las quejas y de los recursos humanos. También está sujeto a las circulares y regulaciones gubernamentales, cuya aplicación es relevante para el funcionamiento eficiente y eficaz de esta Oficina.

Debe estar plenamente familiarizado con el reglamento de funciones, los manuales, circulares e instrucciones que se promulgan en distintas ocasiones.

Debe cumplir sin demora las instrucciones legítimas que le den sus supervisores y debe darles apoyo y orientación adecuada a sus subordinados.

Conducta personal

Se espera que actúe con responsabilidad, y se le hará responsable de sus propios actos y omisiones.

Debe ser honesto, cortés, justo y ecuánime con sus colegas, con los quejosos y con las organizaciones objeto de una queja, y tratarlos con respeto. Debe conducirse de una manera que sea consistente con su posición, y evitar caer en comportamientos que podrían desacreditar o avergonzar a la Oficina.

No debe discriminar a ningún colega, quejoso u organización objeto de una queja con base en su raza, nacionalidad, sexo, edad, estado civil, idioma, salud, estatus social, religión, educación, ocupación, capacidad o creencia política.

En todo momento, la Oficina tiene un lugar primordial en sus esfuerzos, capacidades y atención. Debe intentar hacer todo lo posible por lograr los niveles más altos en el desempeño de sus funciones. Como regla, no se permite ningún trabajo remunerado adicional sin un permiso previo.

Continúa...

Continuación...

Debe procurar evitar el despilfarro y el mal uso de los recursos. Tiene la obligación de ayudar a preservar el medio ambiente.

Conducta profesional

Tiene el deber de mantener un alto nivel de competencia profesional, así como prácticas éticas que acompañan a su profesión. Debe estar comprometido y dedicado al trabajo de la Oficina, y buscar siempre mejorar su desempeño.

Debe cumplir con sus deberes y responsabilidades con cuidado, diligencia y minuciosidad, de acuerdo con las cláusulas legislativas relevantes así como con las políticas, procedimientos, instrucciones y prácticas que el Ombudsman emite de vez en vez, poniendo especial atención en:

- la honestidad y la integridad.
- ser oportuno, preciso y completo.
- el trabajo constructivo y razonable.
- la imparcialidad y los procedimientos justos.
- la equidad y la justicia natural.
- la rendición de cuentas y el profesionalismo.
- los conflictos de interés.
- la confidencialidad de la información.

El vestuario, la presentación personal y la apariencia

Se espera que mantenga estándares y una presentación profesionales, y que acate la formalidad de sus deberes tanto en el vestuario como en la presentación personal.

Las normas sobre la seguridad de la información y la confidencialidad

El éxito y la integridad del sistema del Ombudsman se basan en la confianza del público. Toda la información que sea de su conocimiento en cuanto a las quejas, los quejosos, las solicitudes recibidas y las investigaciones que se están llevando a cabo, debe mantenerse estrictamente confidencial, de acuerdo con las cláusulas referentes a la confidencialidad del Reglamento del Ombudsman.

Conflictos de intereses

Los conflictos de intereses o los conflictos de intereses potenciales, que podrían considerarse una influencia indebida sobre el desempeño imparcial de sus funciones, deben declararse en la primera oportunidad.

Podría ser eximido de involucrarse personalmente en una queja en particular. Los lineamientos generales sobre la definición de conflictos de interés, ya sean reales o potenciales, así como los procedimientos para declararlos, se establecen en la Circular General de la Oficina.

La aceptación de ventajas, obsequios y beneficios

Solicitar y/o aceptar ventajas, obsequios y beneficios está sujeto a las circulares y las regulaciones gubernamentales vigentes. Como regla general, no debe aceptar ninguna ventaja, obsequio o beneficio que se pudiera prestar a malas interpretaciones en cuanto a su efecto sobre su trabajo, o que pudiera llevar a un conflicto real o aparente entre sus intereses privados y su posición oficial.

Como regla general, dichas ofertas deben declinarse, a menos de que fuera ofensivo rechazarlas. En tal caso, debe reportarlas y buscar la aprobación del Ombudsman para conservarlas.

Las solicitudes de información por parte de los medios y los comentarios públicos

La Oficina está comprometida con una política abierta que permita el acceso fácil a la información por parte de los medios, aunque está sujeta a la cláusula sobre la confidencialidad. Todas las solicitudes de información por parte de los medios deben pasar a los funcionarios responsables de ello, a menos que usted está encargado de responder a las solicitudes de información relacionadas con ciertos temas específicos.

No debe dar ninguna información, a menos que sea información que normalmente se da al público o que ya se haya publicado en los informes anuales de la Oficina, informes anónimos de investigación, la revista mensual "Noticias del OMBUDS" y/o mediante citas habladas, entrevistas a los medios u otras formas de difusión.

Violaciones al código y otras instrucciones

El Ombudsman le da mucha importancia al cumplimiento pleno de este Código de Conducta y de los principios básicos sobre los cuales se desarrolla el mismo. Si se encuentra que un empleado está violando el Código (incluyendo cualquier cláusula del Reglamento del Ombudsman o las regulaciones y circulares mencionadas en este Código), que está desempeñando sus funciones de manera insatisfactoria o está involucrado en comportamientos que le causarían mala fama a esta Oficina, él o ella podría ser objeto de acciones disciplinarias.

28. 1998.

EXTRACTO DE LA HORA DE LA TRANSPARENCIA EN AMÉRICA LATINA.

El Ombudsman en América Latina.

La Constitución española de 1978 introdujo la figura con la denominación de Defensor del Pueblo y de ahí pasó a América Latina, donde en 1983, en Caracas, se fundó el Instituto Latinoamericano del Ombudsman con el propósito de difundir la institución.

Hoy funcionan en Latinoamérica más de 40 oficinas con distintas denominaciones: Defensor del Pueblo, Procurador de los Derechos Humanos, Defensor del Habitante, Oídor, etc.

En este continente el Ombudsman ha evolucionado para encarar (además de la tradicional función de corregir la mala administración) dos de los más graves problemas de la región: las violaciones de los derechos humanos y la corrupción.