

Discurso del Defensor del Pueblo Europeo: Seminario sobre la institución del Defensor del Pueblo: Perspectivas y desafíos para el Siglo XXI, Nicosia, Chipre 12 -16 septiembre del 2001

Discurso

La institución del Defensor del Pueblo es a la vez vieja y nueva. Sus raíces se remontan a principios del Siglo XIX. Transcurridos ciento cincuenta años prácticamente de soledad, el Defensor del Pueblo rápidamente conquistó el mundo. No fue únicamente una cuestión de moda, sino una respuesta a una necesidad real de las sociedades modernas: la necesidad de una institución que promoviera de forma inequívoca el estado de derecho y el respeto por los derechos humanos en una sociedad democrática.

No hay garantías de que los defensores del pueblo vayan a satisfacer con éxito esta necesidad en el Siglo XXI. Para hacerlo, debemos afrontar nuevos desafíos al estado de derecho y a los derechos humanos. También debemos modernizar nuestros propios procedimientos a fin de satisfacer a los ciudadanos, que, cada vez en mayor medida, esperan un servicio rápido, eficaz y atento.

Esto supondrá un desafío importante, para el que se precisarán algunas acciones clave:

1. El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo debe adaptarse a los cambios en la sociedad. No puede permanecer limitado a la administración pública tradicional, pues el sector privado va aumentando su implicación en la prestación de servicios públicos. Es más, derechos fundamentales como el derecho a la no discriminación y el respeto a los derechos de los niños no pueden ser eficazmente protegidos si las competencias de la institución se circunscriben únicamente al sector público. La proliferación de quasi-defensores, con fines específicos, refleja en parte el hecho de que los Defensores del Pueblo tradicionales no han sido capaces de evolucionar de la mano de las necesidades de los ciudadanos.

2. El Defensor del Pueblo también debería desempeñar un papel preventivo y educativo en la sociedad. Debería mantener una campaña informativa constante a fin de mejorar el conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos y promover servicios públicos abiertos, responsables y al servicio de los ciudadanos. Para alcanzar este objetivo el Defensor del Pueblo debería abogar por unas reglas de buena conducta administrativa, así como pronunciar discursos, adoptar iniciativas y presentar informes, a fin de erradicar las injusticias y eliminar obstáculos a un trato justo y equitativo para con los ciudadanos. La campaña de información



constante debe incluir una buena dirección de Internet, en la que pueda encontrarse fácilmente información, así como una dirección de correo electrónico para que los ciudadanos puedan comunicarse con el Defensor del Pueblo.

3. El fraude y la corrupción no son solamente delitos; suponen también verdaderas amenazas para la democracia y para el estado de derecho. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo debería constantemente velar para que el personal del sector público esté bien cualificado, con una formación ética y asesoramiento adecuados. El Defensor del Pueblo también debería comprender que una administración con procedimientos transparentes constituye la mejor protección contra el fraude y la corrupción. Debe también asegurar que existen instituciones efectivas para luchar contra la corrupción, supervisando, en su caso, su funcionamiento a fin de ayudarlas a ser a un tiempo eficaces, justas y equitativas.

4. Las oficinas del Defensor del Pueblo deberían informar a los ciudadanos sobre cómo formular una reclamación, así como proporcionarles un modelo de reclamación fácilmente accesible. Este formulario debería estar disponible en la dirección de Internet. Es preciso que el procedimiento ordinario de reclamación aparezca claramente establecido, transparente y conocido por los ciudadanos. Debería contener las necesarias garantías procedimentales, como el derecho a ser oído respecto a todos los argumentos y hechos presentados en el caso. La posibilidad de proponer soluciones amistosas también precisaría ser contemplada.

5. La lentitud en la tramitación de las reclamaciones representa una de las mayores amenazas a la credibilidad de los Defensores del Pueblo en el mundo entero. El objetivo debería ser remediar los posibles casos de mala administración en favor de los ciudadanos con la mayor rapidez posible. En principio, los asuntos deberían archivararse en el espacio de un año. Las reclamaciones que queden fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo deberían archivararse en el espacio de un mes. Si existe otro órgano competente para hacerse cargo de la reclamación, el demandante debería ser informado de ello, o si ha dado su consentimiento al respecto, se le podría remitir a tal órgano la reclamación directamente. Un procedimiento rápido debería establecerse para las reclamaciones urgentes; en el que se incluyera la posibilidad de consultas telefónicas o por medio de correo electrónico, así como de inspecciones *ad hoc*.

6. La tarea de ayudar a los ciudadanos que tienen problemas con la administración debería llevarse a cabo lo más cerca posible de ellos. Deberían establecerse mecanismos para que se pudieran presentar reclamaciones *in situ* en regiones, municipios grandes e instituciones complejas como hospitales, prisiones y cuerpos de policía. Semejantes procedimientos internos de presentación de reclamaciones pueden ayudar rápidamente a los ciudadanos y evitan que se sobrecargue la oficina del Defensor del Pueblo nacional. En grandes países en los que no existen Defensores del Pueblo regionales, el Defensor del Pueblo nacional debería considerar la organización de representaciones regionales en las que se pudiera informar a los ciudadanos, recibir reclamaciones y, en la medida de lo posible, tramitar *in situ* las quejas recibidas.

Los Defensores del Pueblo deberían hacer todo lo que esté en su ámbito de competencias para asegurarse que las reclamaciones sean tratadas de forma rápida, eficaz, justa y



equitativa, con la única intención de que los daños causados se reparen.

7. El Defensor del Pueblo debería publicar en una forma accesible al público un Informe Anual fácilmente comprensible. El Informe Anual y todas las decisiones deberían poder ser consultados en Internet, de modo que tanto los funcionarios como los ciudadanos puedan informarse y adquirir conocimientos de cara al futuro. También es importante producir un sumario del Informe Anual y de las decisiones más importantes en, al menos, una de las lenguas más utilizadas del mundo. Además, los defensores del pueblo deberían estar preparados para recibir reclamaciones en un gran número de idiomas.

8. De vez en cuando, el Defensor del pueblo debería producir informes especiales dirigidos al Parlamento o al Gobierno. Los informes especiales enfocan problemas sociales de índole más general dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo. Deberían incluir propuestas para remediar los problemas abordados, estimulando de esa forma un debate abierto sobre cuestiones importantes, en beneficio de los ciudadanos a fin de contribuir a identificar soluciones rápidas y eficaces.

9. Los Defensores del Pueblo deberán contar entre su acervo jurídico con más convenciones internacionales y reglas a las que ceñirse, por lo que la cooperación entre estas instituciones debe ser más efectiva y útil. También en este ámbito las posibilidades ofrecidas por Internet y el correo electrónico deberían ser plenamente utilizadas para intercambiar informaciones y posibles soluciones sobre problemas comunes. Sería útil la celebración de más seminarios internacionales para Defensores del Pueblo, al objeto de tratar cuestiones y problemas importantes comunes a todas nuestras instituciones, en lugar de conferencias de envergadura cada vez mayor en las que se tratan temas muy generales. Un Defensor del Pueblo siempre debería aprender algo nuevo y útil durante un encuentro internacional, de manera que le permita trabajar para los ciudadanos con mayor tesón, conocimientos y pericia.

Jacob Söderman

13 septiembre 2001