

PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LAS DEFENSORÍAS  
DEL PUEBLO DE IBEROAMÉRICA



# Relatoría del “XVIII Seminario Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsman: El Nuevo Rol del Ombudsman”

Documento  
de Trabajo

Nº 19-2015

*Alejandra Celi Maldonado (comp.)*  
Email: [alejandra.celi@uah.es](mailto:alejandra.celi@uah.es)



Universidad  
de Alcalá

PRADPI  
Programa Regional de Apoyo a las  
Defensorías del Pueblo en Iberoamérica



Implementada por  
**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

ISBN: 978-84-88754-65-3

## Relatoría del “XVIII Seminario Internacional de la Federación Iberoamericana del Ombudsman: El Nuevo Rol del Ombudsman”

Alejandra Celi Maldonado \*

### RESUMEN

El documento incluye los aspectos más destacados de las intervenciones realizadas por los y las ponentes del “XVIII Seminario Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsman: El Nuevo Rol del Ombudsman”. En el evento se analizaron temas como: el rol del Ombudsman como supervisor del buen gobierno; el rol del Ombudsman como mediador y garante de los derechos ciudadanos; el Ombudsman frente a la responsabilidad de incidir en políticas públicas; y, el papel del Ombudsman frente a la corrupción, los conflictos sociales y la actividad empresarial no responsable.

### PALABRAS CLAVE

FIO, Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, Defensor del Pueblo, Ombudsman, buen gobierno, políticas públicas, conflictos sociales y responsabilidad social empresarial.

---

\* Investigadora del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica; Máster en Derecho con Especialidad en Unión Europea, Universidad de Alcalá; Experta en Derecho Español para Juristas Extranjeros, Universidad de Alcalá; Abogada, Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Máster en Protección de los Derechos Humanos, Universidad de Alcalá.

## ABSTRACT

The document includes highlights of the statements made by the speakers at the "Eighteenth International Seminar of the *Federación Iberoamericana de Ombudsman: The New Role of the Ombudsman*". The event saw the analyses of such topics as: the role of the Ombudsman as supervisor of good governance; the Ombudsman's role as a mediator and guarantor of citizens' rights; the Ombudsman and public policy; and the role of the Ombudsman against corruption, social conflict and irresponsible corporate activity.

## KEYWORDS

FIO, National Human Rights Institutions, Ombudsman, governance, public policy, social conflicts and corporate social responsibility.

## ÍNDICE

### Introducción

#### I. Inauguración del Seminario

- 1.1. Iris Miriam Ruiz Class, Vicepresidenta de la FIO y Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico
- 1.2. Anselmo Sella, Presidente de la FIO y Defensor del Pueblo de la Nación Argentina
- 1.3. Pedro Pierluisi, Comisionado de Puerto Rico Residente en Washington
- 1.4. Alejandro García Padilla, Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

#### II. Panel I: “El Ombudsman como Supervisor del Buen Gobierno Ciudadano”

- 2.1. Soledad Becerril, Defensora del Pueblo de España
- 2.2. Presentación de la Fundación Riky Martin por Cesar Rey
- 2.3. David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador
- 2.4. Ramón Custodio, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de Honduras
- 2.5. Debate Panel I

#### III. Panel II: “El Ombudsman en su rol de: Mediador, Facilitador, Conciliador o Garante de los Derechos Ciudadanos”

- 3.1. Ofelia Taitelbaum Yoselewich, Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica
- 3.2. Lilia Herrera, Defensora del Pueblo de la República de Panamá

#### **IV. Panel III: “El Ombudsman frente a la responsabilidad, deber u obligación de incidir en Políticas Públicas”**

- 4.1. Jorge Armando Otálora Gómez, Defensor del Pueblo de la República de Colombia
- 4.2. Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia
- 4.3. Juan Raúl Ferreira, Presidente de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay
- 4.4. Debate Paneles II y III

#### **V. Panel IV: “El Ombudsman frente a la corrupción, conflictos sociales y actividad empresarial no responsable”**

- 5.1. Raúl Plascencia Villanueva, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México
- 5.2. Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo de la República de Paraguay
- 5.3. Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de la República de Perú
- 5.4. Debate Panel IV

#### **VI. Clausura del Seminario**

- 6.1. Iris Miriam Ruiz Class, Vicepresidenta de la FIO
- 6.2. Anselmo Sella, Presidente de la FIO

## Introducción

El martes 5 de noviembre de 2013, en el marco de las actividades que se desarrollaron en San Juan, Puerto Rico, con motivo de la XVIII Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, tuvo lugar un seminario internacional que contó con la activa participación de las instituciones que son parte de la FIO.

Los y las representantes de las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) que conforman la FIO, tanto ponentes como asistentes, contribuyeron con aportes significativos al debate en torno al “Nuevo rol de los Ombudsman”, tema central del evento. El seminario fue inaugurado por Iris Miriam Ruiz Class, Vicepresidenta de la FIO y Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico, y por Anselmo Sella, Presidente de la FIO y Defensor del Pueblo de la Nación Argentina. Cabe destacar que el acto de inauguración contó con la participación de Pedro Pierluisi, Comisionado de Puerto Rico Residente en Washington, y de Alejandro García Padilla, Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

El evento se organizó en cuatro paneles, cada panel estuvo a cargo de un moderador y varios Defensores y Defensoras ponentes. En los paneles se intercambiaron ideas y buenas prácticas sobre los retos, las actuaciones y los temas, que debe incluir el nuevo rol del Ombudsman ante una realidad social globalizada y en constante cambio.

El primer panel versó sobre “El Ombudsman como supervisor del buen gobierno ciudadano” y en él actuó de moderadora la Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico. En este panel se presentaron las ponencias de Soledad Becerril, Defensora del Pueblo de España; Cesar Rey, en representación de la Fundación Riky Martin; David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador; y, Ramón Custodio, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de la República de Honduras.

En la mesa, Soledad Becerril se refirió principalmente al nuevo rol del Ombudsman para contribuir con renovados mecanismos que faciliten la participación ciudadana, el acceso a la información y la rendición de cuentas. Cesar Rey, en representación de la Fundación Riky Martin, expuso el tema de la trata de personas en Puerto Rico y las preocupantes realidades y cifras que éste

conlleva. Por su parte, David Ernesto Morales introdujo el tema del buen gobierno vinculado directamente al respeto del principio de legalidad, por el cual la Administración debe generar mecanismos de autocontrol. Finalmente, Ramón Custodio enfatizó en que uno de los principales problemas del buen gobierno está en quién accede al poder y cómo se ejerce el poder, siendo fundamental la conducta ética de quién ejerce el poder.

En el segundo panel, moderado por Héctor Morales, Adjunto de la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico (OPC), se analizó el tema de “El Ombudsman en su rol de: mediador, facilitador, conciliador o garante de los derechos ciudadanos”. Participaron como ponentes Ofelia Taitelbaum Yoselewich, Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica, y Lilia Herrera, Defensora del Pueblo de la República de Panamá.

Ofelia Taitelbaum Yoselewich analizó la legislatura de la influencia que caracteriza al Ombudsman y su función de mediador entre el Estado y la ciudadanía. De igual manera, la Defensora costarricense recordó la importancia de que el Ombudsman cuente con una capacidad de adaptación constante de su estructura institucional, para que responda a las necesidades de la sociedad. En la misma línea, Lilia Herrera desarrolló la idea de que la mediación es trascendental como función propia de las Defensorías y comentó que en los próximos meses se creará en la Defensoría del Pueblo de Panamá un Centro de Mediación y Arbitraje, para lo cual se está capacitando al personal de la Institución.

En el tercer panel trató sobre “El Ombudsman frente a la responsabilidad, deber u obligación de incidir en políticas públicas” y fue moderado por el Defensor del Pueblo de Colombia. En este panel se presentaron ponencias de Jorge Armando Otálora Gómez, Defensor del Pueblo de la República de Colombia; Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia; y, Juan Raúl Ferreira, Presidente de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay.

Otálora Gómez manifestó que la superación del conflicto armado que vive Colombia tiene una relación directa con las políticas públicas que se requieren para la construcción de la justicia social, presentó las consecuencias del conflicto armado y los puntos que se deben considerar para construir un proceso de paz en el que se tenga en cuenta a las víctimas del conflicto armado. El Defensor del Pueblo de Bolivia habló sobre el papel del Ombudsman en los

conflictos sociales y en la formulación de políticas, apuntando que éstas requieren responder a una concepción integral de los derechos humanos, ante la cual pueden existir barreras políticas. Por su parte, Juan Raúl Ferreira recordó el tiempo de dictaduras en América Latina, destacó el significado que tiene una reunión como la desarrollada por la FIO para fortalecer la democracia y comentó el particular proceso de creación y constitución del Ombudsman uruguayo.

El último panel contó como moderador con Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de la República de Perú, y discurreó en torno a “El Ombudsman frente a la corrupción, conflictos sociales y actividad empresarial no responsable”. Fueron ponentes en este panel Raúl Plascencia Villanueva, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México; Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo de la República de Paraguay; Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de la República de Perú.

Raúl Plascencia Villanueva hizo un repaso por los avances, teóricos y normativos, de su Estado en derechos humanos y por las distintas posibilidades de intervención del Ombudsman. Además, declaró la necesidad de trabajar para que esos avances se reflejen en la realidad. Manuel María Páez Monges, por su parte, recordó la necesidad de nuevas respuestas del Ombudsman que se orienten a la buena gestión pública, la transparencia, el combate a la corrupción y la prevención de los conflictos. En su intervención Eduardo Vega Luna resumió la actividad de la Defensoría del Pueblo de Perú en materia de conflictos sociales y el enfoque que esa Institución ha dado a este tema.

En la clausura del seminario, Iris Miriam Ruiz Class reiteró su compromiso de trabajo con la FIO e hizo un llamado para que las INDH humanicen su trabajo a través de una mayor proximidad a la población. Finalmente, Anselmo Sella enfatizó en la importancia del rol internacional que deben tener las instituciones Ombudsman y del fortalecimiento institucional que ha tenido la FIO en los últimos años, el que señaló que ha permitido un enriquecedor intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los miembros de la FIO. El Presidente de la FIO subrayó también la trascendencia de la cooperación internacional y de consolidar a la FIO como un verdadero referente internacional de los derechos humanos.



En ese marco y desde un esfuerzo por sistematizar en pocas palabras las enriquecedoras ponencias y aportes del seminario, podemos destacar cuando menos los siguientes siete aspectos en referencia al nuevo rol de Ombudsman:

1. Estructura institucional. A fin de que la misma organización interna de la Institución esté orientada a que el Ombudsman pueda responder adecuadamente a las necesidades de la realidad social, los y las representantes de las INDH coinciden en la importancia de contar con estructuras organizacionales dinámicas, en constante cambio, no estáticas. En la misma línea, la estructura institucional del Ombudsman debe garantizar la cercanía e inmediatez con la ciudadanía, tanto de la Institución como del titular de la misma. Desde estos mecanismos, entre otros, se puede evitar caer en la burocratización de los procedimientos, de tal manera que se facilite el acceso de la ciudadanía a las Defensorías, se consolide la fuerza moral de sus intervenciones y se humanice a las INDH, colocando a la persona en el centro de su actividad como sujeto de derechos.
2. Rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana. Otro de los aspectos en los que se enfatizó a lo largo del seminario fue el papel de las INDH en el control de la Administración para el ejercicio del buen gobierno. Control que se puede ejercer desde distintas vías como la solicitud de información a la Administración para conseguir transparencia y una debida y oportuna rendición de cuentas. En ese sentido, también se analizaron los cambios que han tenido lugar en los sistemas democráticos y la renovación de los mecanismos de participación ciudadana que la democracia actual requiere. Dentro de los cuales el Ombudsman juega un rol fundamental para acercar a la ciudadanía y el Estado y para facilitar la participación ciudadana en las decisiones referentes a asuntos públicos de interés, más allá de los procesos electorales.
3. Mediación y otros métodos de resolución de conflictos sociales. En varias de las intervenciones se sostuvo que la mediación y otros métodos de solución de conflictos deben ser parte de los instrumentos a implementar o desarrollar por las INDH de la Región, con el objetivo de contribuir a una pronta y satisfactoria resolución de conflictos y también para la participación ciudadana en asuntos públicos. Algunas/os representantes de las INDH se comprometieron a analizar más

detalladamente estos mecanismos, los que se consideró que son inherentes a la propia naturaleza de este tipo de Instituciones, por lo cual pueden ser incorporados en sus estructuras institucionales, realizando previamente procesos de capacitación en mediación y resolución de conflictos dirigidos al personal de las Defensorías.

4. Trata de personas. Uno de los temas más discutidos durante la jornada fue la trata de personas y su preocupante incremento en la Región. Para las Defensorías visibilizar esta realidad, sensibilizar al Estado y a la ciudadanía en esa problemática y trabajar de manera coordinada para combatirla, son parte de los puntos a fortalecer en su trabajo. Dado que, por una parte, no existen datos claros que permitan identificar con certeza la situación real que enfrentan miles de personas ante este tipo de prácticas, que constituyen nuevas formas de esclavitud. Y, por otra parte, los miembros de la FIO señalaron que estos hechos delictivos implican muchas veces actos transfronterizos propios de organizaciones de delincuencia transnacional organizada, por lo que exigen respuestas coordinadas entre los Estados y las INDH de la Región.
5. Incidencia en políticas públicas. En la actualidad, para las instituciones que conforman la FIO, es prioritario mejorar su incidencia en la toma de decisiones para la adopción de políticas públicas, con el fin de que éstas se realicen desde procesos participativos y con un enfoque transversal en derechos humanos. En ese sentido, se analizaron algunos de los principales problemas de la política carcelaria que ha llevado a insostenibles condiciones de hacinamiento carcelario en algunos Estados. De igual forma, se destacó que se debe vigilar que el Estado realice un adecuado control de la actividad empresarial no responsable, principalmente ante empresas nacionales y transnacionales de extracción de hidrocarburos y minería, en consideración a que la mayoría de conflictos sociales se producen durante el desarrollo de estas actividades empresariales que en ocasiones operan sin tener en cuenta los derechos de la población, como la consulta previa de los pueblos indígenas.
6. Cooperación institucional. A lo largo del seminario se hizo hincapié en que realizar un trabajo articulado entre las distintas INDH de la Región ha dotado de mayor fuerza a sus actuaciones y ha sido clave en el fortalecimiento institucional de cada Defensoría y de la FIO. Del mismo modo, se insistió en lo trascendente de continuar con actividades

conjuntas que permitan el intercambio y la reproducción de las mejores prácticas defensoriales entre sus instituciones. Asimismo, las INDH destacaron la necesidad y el compromiso de enfrentar conjuntamente algunos fenómenos actuales que requieren de una respuesta multilateral, debido a que sus actos y consecuencias involucran a varios territorios como, por ejemplo, la trata de personas y la migración.

7. La FIO en la comunidad internacional. Conforme señaló el Presidente de la FIO, uno de los principales retos de esta organización es reforzar su visibilidad ante la comunidad internacional, con miras a consolarse como una referencia regional en materia de derechos humanos y con ello también respaldar la fuerza moral de las resoluciones de sus miembros.

A continuación transcribimos algunos de los aspectos más destacados de cada una de las intervenciones.

## I. Inauguración del Seminario

### 1.1. Iris Miriam Ruiz Class, Vicepresidenta de la FIO y Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico

Ruiz Class resaltó la importancia de que se celebre en Puerto Rico una Asamblea de la FIO, dio la bienvenida a los asistentes y reiteró su compromiso de trabajo con la FIO en temas trascendentes para los derechos humanos, como los que recalcó que se tratan en esta organización y que se han ido desarrollando durante los años de existencia de la misma. Igualmente, subrayó la necesidad de pensar en el nuevo rol del Ombudsman para avanzar en los caminos que las INDH enfrentan.

Con un saludo fraternal, destacó la buena relación entre los miembros de la FIO durante los dos años en los que Puerto Rico ha sido parte del Consejo Rector y subrayó el legado de trabajo y unidad que deja este Consejo Rector, en cuyo período todos los Estados participaron activamente en las distintas actividades desarrolladas por la FIO.

La Procuradora de Puerto Rico, dio inicio a la jornada del seminario reiterando la importancia de moldear el nuevo rol del Defensor del ciudadano del nuevo milenio y añadió la necesidad de encaminar el trabajo hacia un manifiesto que incluya un mayor acuerdo de cooperación entre nuestros países, hermanos y unidos por una herencia común.

De igual manera, solicitó que la actividad concluya con un manifiesto de unión entre nuestros pueblos, que permita una mejor defensa de los derechos humanos en un mundo globalizado y enfatizó en que todos los Estados deben liberar las fronteras para una mayor integración, cooperación, colaboración y compañerismo. Asimismo, sostuvo que lo que “lo que le duele a Colombia le duele a Puerto Rico, lo que le duele a España le duele a Puerto Rico, lo que le duele a Uruguay le duele a Puerto Rico, lo que nos duele a todos, unidos como representantes de los derechos humanos, duele en el corazón”.

Por otra parte, destacó que la agenda del Ombudsman debe estar llamada a consolidar los avances democráticos y que conlleva convertir al Ombudsman en un celoso promotor de la atención gubernamental ante las crecientes necesidades y exigencias sociales. Para ello, la Procuradora añadió que cada

una de las instituciones representadas en la Asamblea está armada con una coraza de credibilidad y veracidad del fruto positivo de sus acciones e intervenciones; así como, del poder moral del que están investidas.

De igual forma, manifestó la voluntad del Gobernador de Puerto Rico de erradicar la pobreza infantil en los próximos 20 años y el papel fiscalizador que tendrá la INDH de Puerto Rico para conseguir superar la pobreza infantil. Resaltó que el Gobernador de Puerto Rico ha insistido en que el derecho a la vida va acompañado del derecho a la educación, del derecho a la salud y el derecho al trabajo, para la Defensora de Puerto Rico ese llamado resuena con fuerza por toda América.

Asimismo, dijo que el Defensor del Ciudadano tiene también responsabilidad en la erradicación de la pobreza y expresó su confianza en que los trabajos a desarrollarse con motivo de la Asamblea FIO contribuyan a erradicar la pobreza en todas sus manifestaciones. A continuación, la Procuradora describió los distintos tipos de pobreza que se deben combatir, como:

“la pobreza ética, cuando la falta de valores corrompe a la sociedad. La pobreza de voluntad, cuando el sistema educativo no fortalece la voluntad de superación en cada individuo. La pobreza espiritual, cuando se ha privado a la niñez del apoyo institucional en todos los órdenes para que aprenda a buscar su yo interior, su ruta de vida, la pregunta de dónde nos quedamos en el camino, dónde abandonamos los valores que nos hicieron ser lo que hoy somos, donde niñas son casadas a los ocho años, donde las compran como vírgenes. Dónde está nuestra voz de protesta y ayuda, donde una anciana por enseñar el tobillo es golpeada y apedreada hasta la muerte, eso es pobreza espiritual que tenemos que trabajar. La pobreza de fe, cuando lo temporal y material sustituyen el trabajo, el esfuerzo y el empeño. La pobreza de metas, cuando los líderes de la sociedad, en todos los renglones y ámbitos de la vida pública, fallan en servir de modelo para que la juventud asuma su responsabilidad con el futuro de cada Patria. Donde jóvenes se llenan el bolsillo de dinero para ser mulas y en un residencial de esta Patria, tan hermosa que nos ha recibido, le enseñan a otro joven lo fácil que es llenarse de tanto dinero el bolsillo siendo mulas de erosión del espíritu como lo es la droga. La pobreza de escenarios públicos, cuando la ciudadanía no ve resultados de las acciones de sus gobiernos y hasta ve como innecesario acudir ante las Defensorías porque entiende que no habrá cambio positivo alguno”.

En ese sentido, manifestó que se debe humanizar a las instituciones y que cuando una persona desesperada llega ante la recepcionista de sus oficinas solicitando la atención de la Procuradora, hay que atenderla y abrazarla, porque, para la Procuradora, lo primero que necesita una persona es tener el consuelo de que alguien le va a escuchar y que estas actitudes ante las personas que acuden al Ombudsman pueden devenir en excelentes resultados.

La Procuradora puertorriqueña expresó que los miembros de la FIO tienen mucho trabajo por delante, agradeció que se haya escogido a Puerto Rico como sede de la Asamblea y animó a conocer una nueva visión del Ombudsman, para lo que comprometió su energía, talento y profesionalismo, a fin de insertarse en el nuevo rol.

Finalmente, Iris Miriam Ruiz Class recalcó que su compromiso cumplido con la FIO en el Consejo Rector continuará en el transcurso de los siete años que le quedan como Defensora, con el carácter, con la entrega y como mujer que tiene una responsabilidad mayor en esa representación femenina de lo que han logrado las mujeres puertorriqueñas, habiendo ocupando posiciones otra hora ocupadas sólo por varones.

## 1.2. Anselmo Sella, Presidente de la FIO y Defensor del Pueblo de la Nación Argentina

Luego del saludo protocolar, agradeció especialmente a las autoridades de Puerto Rico por el enorme y extraordinario esfuerzo realizado para el desarrollo de la Asamblea de la FIO, a todos los y las puertorriqueños/as y a las personas que trabajan en la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico (OPC) por la cálida acogida dada en ese Estado.

En cuanto al nuevo rol del Ombudsman, Sella sostuvo que las INDH no son sólo una institución de la República, sino que son una institución de la Democracia, entendida ésta en un sentido sustantivo o completo. Para él, lo señalado es la base sobre la cual pensar en el nuevo rol del Ombudsman.

El Presidente de la FIO analizó las etapas de desarrollo del Ombudsman desde sus orígenes. En esa línea, recordó que el Ombudsman tiene su origen como una necesidad de la República, allá por fines del siglo XVIII principios del XIX, la

cual tenía en esa época mayor interés en explicar y entender lo relativo a la gobernabilidad que en reconocer la soberanía popular, el sistema de representación o el resguardo de los derechos políticos. Seguidamente, Sella manifestó que en ese momento de su desarrollo, a la Institución le bastaba el sólo auxilio de su peso moral para cumplir las funciones que el sistema vigente le exigía, que era controlar el ejercicio de la función administrativa para evitar el abuso del poder y para establecer la prohibición de la arbitrariedad.

La segunda etapa, entiende Sella, arranca con el proceso iniciado hacia fines del siglo XIX, con la consolidación de los derechos civiles, con la exigencia del ejercicio de los derechos políticos y con la pretensión de apuntar hacia la igualdad real de oportunidades, superadora de la mera igualdad jurídica de años anteriores. Apuntó, el Presidente de la FIO, que también es en este estadio de la historia cuando el industrialismo exhibió una brutal crudeza e irrumpieron en la escena política los partidos de masas, cuando se consolidaron los derechos económicos, sociales y culturales, cuando se desarrolló el constitucionalismo social y en muchos países germinó y se instaló la idea del Estado de Bienestar. Para Sella, todos estos acontecimientos, entre otros, explican que el Ombudsman atravesara una transformación, incorporando la defensa de los derechos humanos a sus originales funciones.

A continuación, el Defensor argentino aclaró que también evolucionó la primera concepción de la democracia, que en esta época exige de mayor representación y participación social. Según Sella, esos cambios cobran relevancia si tenemos en cuenta que la finalización de la Segunda Gran Guerra condujo a la universalización de esta categoría de derechos, es decir, al desarrollo del Derecho internacional de los derechos humanos. Igualmente, para Sella, ese escenario de postguerra, que fue rico en lo teórico y en lo cultural, nos mostró una sociedad con avances pero inequitativa y con grandes contradicciones. En definitiva, sostiene el Defensor que esa época estuvo marcada por un sinnúmero de conflictos sociales, a pesar del alivio que significaba la finalización del período de guerras mundiales.

Por otra parte, el Presidente de la FIO agregó que la realidad social, en la cual nuestras instituciones llevan a cabo sus tareas, no es estática, todo lo contrario, tiene un dinamismo pocas veces visto, a tal punto que hay quienes han denominado este fenómeno como el de la aceleración de la historia. Para Sella se trata de una etapa de permanente cambio en lo social, en lo político y en lo jurídico. Así, vemos que la conceptualización del hombre como un administrado va dejando lugar a una idea más humanista, esto es a la persona con su

dignidad y los derechos que por esta sola condición tiene. A manera de ejemplo de lo apuntado, sostuvo que los niños y las niñas ya no son incapaces de hecho, disponibles, sometidos a los designios de los titulares de la patria potestad o del Estado, sino que son sujetos plenos de derecho y pueden ejercerlos en la medida de su desarrollo psicológico. Otro tanto ocurre con las cuestiones de género, que han sobrepasado ya la barrera individual y doméstica. Así como, con las personas migrantes, las personas discapacitadas, los derechos a vivir en un medio ambiente sano y los derechos que hoy denominamos otros derechos emergentes.

En ese orden, para el Presidente de la FIO, estamos ante nuevas perspectivas de derechos humanos, impulsadas por la legislación universal y que han calado hondo en cada uno de nuestros países, produciendo cambios culturales y jurídicos, algunos incipientes pero otros en etapa de consolidación. Al respecto, insistió en que nuestras instituciones, las Defensorías del Pueblo, operan en estas realidades complejas, con múltiples fuentes de vulneración de derechos no siempre expuestas, con diversidades en conflicto, con colectivos sociales que hacen escuchar sus legítimos reclamos de participación y con exclusiones estructurales para nada resueltas. Según Sella, esto implica que hoy la democracia no puede limitarse a meros procedimientos electivos o de funcionamiento institucional, sino que debe atender al reconocimiento de todos estos derechos, velar por su pleno ejercicio y resolver tanto las inequidades como los conflictos existentes.

Acertadamente, el Presidente de la FIO argumentó que esta democracia, ya no limitada a lo formal, que algunos denominan sustancial, cobra hoy sentido cuando se cierne sobre el pleno respeto del ser humano. Y que todos estos factores, este contexto, requieren de un entorno institucional que los contemple y que tenga capacidad para propender a la cohesión social. Es decir, para Sella, los gobiernos que impulsan políticas públicas universalizadoras, la acción de la sociedad civil, el activismo judicial cuando resulta necesario, las organizaciones internacionales que abogan por los derechos humanos, son parte del entramado institucional necesario.

Al concluir, el Presidente de la FIO dijo que sin duda las Defensorías del Pueblo, las Procuradurías e Instituciones de Derechos Humanos, por sus especiales características y sus relevantes misiones, son actores imprescindibles en ese entorno, participando activamente en la creación de fuerzas que tienden a posibilitar la cohesión social a través de la integración de los derechos y de las oportunidades. En éste sentido, Sella insistió en que las Defensorías del Pueblo



forman parte de las democracias sustanciales, para él ya no es suficiente la democracia liberal clásica, ni resulta suficiente la democracia más amplia participativa con una mayor base de legitimación social y señaló que hoy la democracia significa el efectivo resguardo de todo el abanico de derechos que se reconocen a todo ser humano.

### 1.3. Pedro Pierluisi, Comisionado de Puerto Rico Residente en Washington

Luego de saludar a los presentes y darles la bienvenida, señaló su satisfacción por la celebración de la Asamblea FIO en Puerto Rico y felicitó a la OPC por su rol activo en la FIO. A continuación, manifestó que Puerto Rico se distingue por un gran respeto a la justicia y la igualdad y que los derechos de los ciudadanos reciben una gran deferencia de parte de su pueblo.

Asimismo, consideró que es sumamente importante promover la objetividad, la firmeza, la competencia, la ecuanimidad y el más alto sentido de responsabilidad en el servicio público, tanto en Puerto Rico como a nivel internacional.

El Comisionado, sostuvo que la participación y cooperación entre naciones y sociedades con similitudes culturales como las nuestras sirven para hacer valer la justicia y los derechos en nuestro hemisferio. Y, por otra parte, que el intercambio de ideas procesos y experiencias sólo puede considerarse positivo en sociedades democráticas como las nuestras. Para Pierluisi la responsabilidad de juzgar entidades públicas y su servicio tiene la mayor seriedad e importancia en el disfrute de los derechos civiles y los derechos humanos que todos debemos tener en el mundo civilizado y señaló que los Procuradores, los Defensores del Pueblo, son los portaestandarte de los derechos humanos y los protectores de las sociedades.

Posteriormente, añadió que el tipo de colaboración y de discusión objetiva que se realizará en la Asamblea puede utilizarse para los retos que enfrentamos a diario en nuestra vida y que, aunque la defensa de los derechos humanos ha tenido grandes avances, todavía es un tema de gran importancia para todos los países del mundo.

Por otra parte, manifestó que muchos elementos modernos han influenciado esta lucha y que tiene la seguridad de que estarán discutiéndose durante el Congreso, por ejemplo, el impacto en los derechos humanos generado por la informática digital y las redes sociales. Acotó el Comisionado que hoy día los acontecimientos se convierten en noticia inmediata por medio de videos, fotos y conexiones instantáneas, gracias a dispositivos digitales de fácil acceso. Para él, en muchos casos esto ha servido para publicar abusos de poder e incidencias contra los derechos humanos y son medios que pueden servir para atraerlos a la luz pública y fijar responsabilidades, así como para promover la lucha de los derechos humanos. Sin embargo, recalcó que también pueden servir para dañar reputaciones o acusar a inocentes cuando estos mismos medios son usados impropriadamente o en el peor de los casos alterados intencionalmente para crear falsas imágenes.

En ese sentido, Pierluisi sostuvo que el desarrollo de esta tecnología, al igual que otros cambios a nivel mundial, son asuntos que inciden sobre la defensa de los derechos humanos y de cómo los gobiernos sirven a sus ciudadanos.

Antes de concluir recordó el Comisionado que este tipo de discusión, puede ser de gran valor para Puerto Rico y para los países hermanos, por cuanto el pensamiento crítico y las ideas creativas son universales, por lo que algo que funcione en Argentina, Colombia o Chile, puede ser de gran utilidad en Puerto Rico y viceversa.

Finalmente, exhortó a los miembros de la FIO a continuar con el intercambio de ideologías y tendencias en su campo y señaló que el fortalecimiento de las oficinas de los Ombudsman debe ser la meta de todo pueblo en busca de justicia, civismo y democracia plena. Pierluisi concluyó su intervención agradeciendo a Iris Miriam Ruiz Class por su labor en beneficio de la ciudadanía puertorriqueña durante toda su trayectoria de servidora pública.

#### 1.4. Alejandro García Padilla, Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Agradeció a los presentes y apuntó que la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico garantiza el derecho del pueblo a pedir al gobierno la reparación de agravios, enfatizó en que se trata de un derecho fundamental que tiene un vínculo estrecho con la razón de ser del cargo de los Defensores del Pueblo. Recordó que la primera enmienda de la Constitución de los Estados

Unidos, adoptada en 1791, también recoge este derecho. No obstante, resaltó que ese derecho es aún más antiguo, que sus orígenes están en la labor de los tribunales de la República Romana clásica, en defensa de la gente ante los abusos de la aristocracia y que el mismo derecho se desarrolló de forma paralela en la China antigua, que incluso estuvo presente en el Imperio Otomano.

García Padilla añadió que con el paso de los siglos, a medida de que el Estado fue ocupando más roles como regulador del conflicto social, éste se fue burocratizando y que este proceso de burocratización, como una paradoja, creció a medida que el Estado moderno se democratizó y asumió mayores roles de educar y garantizar un mínimo de bienestar para todos los ciudadanos. Para el Gobernador, la respuesta, entrada la mitad del siglo XX, fue la creación de entidades que dentro del propio gobierno intervienen a favor del ciudadano afectado por una decisión gubernamental injusta, insensible o antijurídica. Y recalcó que llámense Ombudsman, Defensor del Pueblo, Procurador o Procuradora de Derechos Humanos, todas estas instituciones procuran que no quede en letra muerta el derecho fundamental del ciudadano a exigir de su gobierno la reparación de agravios.

García Padilla recordó que en Puerto Rico existe esta figura desde hace 36 años y que como pueblo creen en la filosofía detrás de esa figura que a veces reclama y otras veces facilita o concilia, pero siempre procura que el gobierno sea fiel a su propósito de servir al pueblo, con énfasis en el más desvalido, en el más necesitado.

También apuntó el Gobernador que ningún gobierno debe esperar a que ocurra el agravio para que a través de la intervención de una Procuradora del Pueblo ese agravio se repare. Insistió que la buena democracia exige que todo gobierno sea diligente en la protección de los derechos civiles y humanos y que los logros en derechos civiles y humanos que se ha procurado alcanzar durante los últimos meses les llena de orgullo y les reta a hacer mucho más.

García Padilla destacó que en Puerto Rico recientemente se aprobaron leyes para prohibir la discriminación por razón de orientación sexual o identidad de género, ampliando los derechos de cobertura médica y beneficios a parejas que cohabitan, mejorando en el acceso a los servicios de salud para que exista una cobertura sanitaria universal. Enfatizó el Gobernador que otras de las leyes aprobadas recientemente favorecen a las personas migrantes, sin importar su

condición migratoria, en Puerto Rico, para que puedan acceder a los servicios de asistencia sanitaria que sean necesarios para garantizar su salud. Igualmente, recordó la adopción de normas para que las personas migrantes pueden llevar a sus hijos/as a las escuelas públicas de Puerto Rico, sin que se les pregunte por su status migratorio, entre otros avances normativos.

Por otra parte, García Padilla subrayó que los avances en la legislación contra la violencia de género permiten proteger a cualquier persona residente en Puerto Rico, con independencia de su estado civil, status migratorio, orientación sexual o identidad de género. En ese sentido, recalcó que ningún ser humano vale menos que otro y que él se ha encargado de que la política pública de su Administración refleje esa moral por la que ningún ciudadano, ningún ser humano, vale menos que otro.

En esa línea, apuntó que su gobierno se ha puesto como meta erradicar la pobreza, reducir el desempleo, lograr más justicia a la hora de equiparar las condiciones de vida de unos y de otros. Igualmente, subrayó la labor de las organizaciones no gubernamentales en su trabajo diario y directo con la realidad de la ciudadanía, entre otros, la Fundación Riky Martín.

Al finalizar, García Padilla reiteró el firme compromiso de su gobierno con la OPC y manifestó que está dispuesto a escuchar, a ponderar y a corregir. El Gobernador felicitó a Iris Miriam Ruiz Class por su trabajo de años, tanto como legisladora como al frente de la OPC, y principalmente ante un reciente conflicto suscitado con la Policía.

## II. Panel I: “El Ombudsman como Supervisor del Buen Gobierno Ciudadano”

Moderadora: Iris Miriam Ruiz Class

### 2.1. Soledad Becerril, Defensora del Pueblo de España

Durante su intervención, la Defensora del Pueblo de España señaló que dentro del nuevo papel del Ombudsman un aspecto interesante es el de la participación de los ciudadanos ante esta Institución. En esa línea, planteó las siguientes interrogantes: ¿Cómo los ciudadanos pueden participar ante la Institución?, ¿Cómo el Ombudsman puede trasladar a los gobiernos, a las Administraciones, las inquietudes de los ciudadanos? y ¿Qué resultados pueden obtener los ciudadanos desde su participación en las medidas y las acciones de un Estado?

A continuación, la Defensora manifestó que en las democracias la participación es un pilar fundamental, en contraposición a otro tipo de regímenes autoritarios, y que las democracias han ido ampliando esa participación a lo largo de los siglos. No obstante, para Becerril no es suficiente con que la participación se produzca cuando hay un proceso electoral, para ella la democracia permite además la reforma del sistema y la participación hoy no es sólo en elecciones, existen otras formas. La Defensora señaló que hay instrumentos para que los ciudadanos le hagan llegar al Defensor sus problemas y para que ésta Institución los transmita a las Administraciones. Becerril, resaltó la cultura de la queja, la misma que, según la Defensora, hoy produce resultados y puede producir grandes cambios en las naciones, en los países, en las comunidades. Para Becerril, como consecuencia de la queja se corrigen, se enmiendan, se rectifican o se toman nuevas acciones.

Otros interrogantes planteados por la Defensora española fueron: ¿Cómo puede el Ombudsman transmitir esa cultura de la queja? ¿Hacia dónde la transmite? Ante lo que respondió que el Ombudsman transmite la queja hacia quienes legislan, hacia quienes dictan normas. El Ombudsman, según apuntó Becerril, puede escuchar la voz de las personas afectadas (ya sea a través de los grupos de éstas personas organizadas, bien a través de organizaciones no gubernamentales, bien a través de consejos de asesores) y él las transmite al Estado, para que cuando el gobierno o la Administración vaya a dictar un

reglamento o una norma o la Asamblea una ley, tengan una opinión formada de lo que un grupo de afectados quiere transmitir.

A juicio de la Defensora, el Ombudsman debe utilizar grupos de asesores, no actuar en solitario sino escuchar la voz de expertos en la materia, antes de dirigirse a una Administración. La Defensora señaló que la información hoy es un derecho fundamental y que el ciudadano debe recibir respuestas por parte de las Administraciones públicas. Que eso es lo primero que debemos pedir a las Administraciones, que respondan al ciudadano en el sentido que sea pero que respondan. Según Becerril, el silencio no es aceptable pues el ciudadano debe ser tratado como un sujeto de derechos, deberes y con respeto a sus libertades, por tanto merece que la Administración le responda. Para la Defensora, la respuesta de la Administración debe ser clara, sencilla y directa, para que el ciudadano pueda entender la respuesta sin necesidad de un abogado o procurador que traduzca lo que la Administración le dice. Y enfatizó en que la Institución debe exigir de la Administración respuesta siempre y respuesta clara, precisa, inteligible y en plazo, y si no la Defensoría debe buscar la manera de denunciar a esa Administración que no responde. En ese sentido, manifestó que en España la Defensoría acude a la Fiscalía General pues las Administraciones están obligadas por ley a contestar y si no hay una desobediencia a la autoridad que está penalizada.

A continuación, Becerril señaló que otra forma para hacer llegar a la Administración la opinión de los ciudadanos puede darse desde los consejos de asesores, desde el diálogo con las organizaciones no gubernamentales y mediante la organización de encuentros, de talleres y de mesas de debate. Así, apuntó que en España se organizan estas actividades con frecuencia y puso de ejemplo que hace poco se desarrollaron dos encuentros, uno sobre la niñez ante la Administración de Justicia y otro referente a distintos problemas que enfrentan las personas con discapacidad, como las barreras arquitectónicas y las pensiones. Aspectos que para la Becerril requieren que el Defensor esté bien asesorado para ser exigente con las Administraciones.

Al concluir, la Defensora de España resaltó que actualmente la legalidad no es suficiente, que hace falta la legitimación, es decir, la eficacia, la resolución de la Institución. Recalcó también que hay que demostrar el valor del Ombudsman con resultados y que esto requiere la participación de los ciudadanos, porque la democracia también ha evolucionado a lo largo de los siglos y la democracia requiere hoy una plena participación y exige del Ombudsman el saber

instrumentar esa participación y trasladarla a las Administraciones para que cumplan con sus obligaciones.

## 2.2. Presentación de la Fundación Riky Martin por Cesar Rey

Cesar Rey expuso el trabajo desarrollado por esa Fundación en materia de trata de personas en Puerto Rico. En primer lugar, explicó lo que se entiende por trata, definiéndola según el Tratado de Palermo como: “la captación, traslado acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza, a la coacción, al raptó, al fraude, al engaño, y definitivamente lo que supone es un abuso de poder”. Señaló Rey que la trata es explotación, es utilizar, manipular, coaccionar o intimidar, a una persona que está en una situación de desventaja, que es vulnerable, que puede ser un viejo o un niño. Igualmente, acentuó que la trata tiene distintas manifestaciones como: la prostitución, la violencia sexual, la pornografía, la pederastia, el turismo sexual, los matrimonios serviles, el trabajo forzado en la agricultura (como los niños que en Puerto Rico son sacados de las escuelas y puestos recoger café) y la extracción de órganos. Con preocupación Rey manifestó que en Puerto Rico se practican todos los tipos de trata, incluida la extracción de órganos de la que hasta hace poco no había datos.

El representante de la Fundación Riky Martin, señaló que en Puerto Rico hay cerca de 80 carteles internacionales operando en diversos tipos de actividades de delincuencia organizada internacional, como tráfico de armas, tráfico de drogas, tráfico de personas, etc. En esa línea, agregó que la realidad de Puerto Rico tiene algunas complejidades muy particularidades que invisibilizaban el problema de la trata y particularmente del abuso de menores. Además, muestra su desasosiego porque Puerto Rico opera como puente de tránsito de estos carteles, lo que se demuestra en el hecho de que la Asociación de Bancos de Puerto Rico lleva años trabajando el tema de prevención de lavado de dinero en la Isla. Entre las cifras que Rey incluyó en su exposición, se registró que en Puerto Rico se calcula que existe un tráfico de cerca de ochocientos mil personas, siendo en la actualidad la trata de personas la segunda actividad ilícita más lucrativa del mundo, luego del tráfico de drogas y por encima del tráfico de armas. Igualmente, subrayó los alarmantes niveles de pobreza de la Isla y, a manera de ejemplo, apuntó que la trata en Puerto Rico está en algunas de las casas de masajes, donde hay menores que se prostituyen; en los puntos de drogas; en algunos de los hogares sustitutos, etc.

Rey señaló que uno de los principales problemas es que no existen protocolos compartidos de intervención entre las distintas instituciones de la Administración. Lo que dificulta el acceso a la información que permita tener un panorama más claro de la situación del país. Finalmente, manifestó que desde hace poco tiempo se encuentra tipificado en el Código Penal como delito criminal la trata de personas pero que aún no hay un adecuado desarrollo normativo que aplique un protocolo que ayude a prevenir esta actividad.

### 2.3. David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador

Luego de saludar y agradecer a la Procuradora de los Derechos Humanos de Puerto Rico y a los asistentes, se refirió al tema de la Institución del Ombudsman como institución supervisora del buen gobierno. Para Morales, se trata de una facultad tradicional, esencial del Ombudsman, quizá bastante ligada a sus orígenes históricos, en la medida en que la figura del Ombudsman estuvo vinculada a la supervisión, a la vigilancia de la aplicación de la norma del Derecho.

Señaló Morales que precisamente esa es la idea, que el rol del Estado y la finalidad del Estado en las democracias modernas es el respeto y garantía de los derechos humanos y que es la dignidad humana el propósito fundamental de la actividad del Estado, conforme lo han establecido los procesos de constitucionalización de derechos en la segunda mitad del siglo XX, siendo para él esa la dimensión que nos permite vincular directamente el trabajo de la Institución Ombudsman en relación con el buen gobierno.

Recalcó Morales que el concepto de buen gobierno está vinculado directamente al respeto del principio de legalidad, como el mandato de obligación de aplicación de la ley dentro sus límites, atribuciones, prerrogativas y competencias que tiene la Administración Pública en el ejercicio de sus funciones. Conforme manifestó el Procurador, es precisamente en las sociedades democráticas, cuya finalidad es velar por preservación de la dignidad humana por parte de los Estados, que se vuelve necesario que, en la aplicación del principio de legalidad, la Administración genere autocontroles que se traduzcan en principios rectores de la actividad administrativa y que son los principios del buen gobierno.



Agregó Morales que del respeto del principio de legalidad surgen los principios del buen gobierno, entre los que destacó: la legitimidad, la no discriminación, la transparencia y la rendición de cuentas, la objetividad, la ausencia del abuso de poder, la imparcialidad en la aplicación de la ley, la garantía del derecho a ser oído y hacer aportaciones de la ciudadanía en el debido proceso administrativo, el acceso a la información pública, etc.

Para el Procurador esos son principios del buen gobierno que se encuentran en el mandato de la mayoría de las Instituciones Ombudsman y que son vigilados y son supervisados. También, Morales sostuvo que estos sistemas de autocontroles obligan a generar y a entender el concepto del mal gobierno que genera los ámbitos frente a los cuales interviene la institución Ombudsman ante todas las categorías que definen el mal gobierno, como: las violaciones al debido proceso administrativo, el abuso de poder, la violación de la norma del derecho, la actuación sin proporcionalidad o en ausencia de competencias que puede tener eventualmente la Administración e incluso la omisión de actuar cuando existe la obligación de intervenir.

Para Morales, es en este escenario de principios incluidos en los códigos del buen gobierno, como el Código Iberoamericano para el Buen Gobierno, que se introducen algunas ideas vinculadas a la noción del buen gobierno y la protección y garantía de los derechos humanos, como: el reconocimiento de la dignidad, la obligación de buscar permanentemente el interés general, la búsqueda de condiciones de igualdad política de los ciudadanos, la promoción del Estado de Derecho y la justicia social.

Por otra parte, señaló que ante la formalización de instrumentos regionales, que dan los criterios del buen gobierno, es inevitable asociar la dimensión de los principios del buen gobierno y del control de la Administración al deber de garantía de los derechos humanos en los estándares del Derecho internacional que se consignan en los distintos instrumentos internacionales. Hizo énfasis en que esos estándares internacionales tienen su desarrollo en la jurisprudencia de los tribunales de derechos humanos y que aluden a la obligación de los Estados de garantía de los derechos, que implica investigar los abusos y las violaciones a los derechos humanos, prevenir la perpetración de violaciones, adecuar la legislación interna a los estándares universales de derechos humanos e inclusive organizar el Estado de modo tal que se incluya la garantía de estos derechos.

Por lo tanto, según Morales, la supervisión de los principios y los controles del buen gobierno, entendidos como parte del ejercicio del deber de garantía de los derechos humanos de los Estados, constituye un ámbito prioritario y natural de intervención de las instituciones Ombudsman. Dijo el Procurador salvadoreño que si pensamos no sólo en los principios de París sino en diferentes instrumentos internacionales y legislaciones nacionales que definen el mandato de las Ombudsman en Iberoamérica y en otras Regiones del mundo, resulta aún más evidente esta supervisión al buen gobierno como parte del mandato Ombudsman.

Recalcó el Procurador que la independencia del Ombudsman, su capacidad de incidencia frente a las autoridades públicas, sus posibilidades de investigación, sus posibilidades de educación y promoción de los derechos humanos, sus posibilidades de interacción y acompañamiento a la sociedad civil en procesos de participación, que son características naturales de las instituciones Ombudsman, les llevan por supuesto a la obligación de tener un rol protagónico en la supervisión del ejercicio del buen gobierno y en la búsqueda de la erradicación de las manifestaciones de los abusos de poder que representa el concepto de mal gobierno. En esa línea, agregó que no se trata de una mera calificación de que un gobierno local, estatal, federal, sea buen o mal gobierno, se trata de un conjunto de principios y de controles de la función Administrativa y de abusos que deben estar definidos con cierta calidad y que permiten la intervención desde el mandato de la institución Ombudsman en una labor supervisora, correctiva y orientadora de la actividad del Estado.

Asimismo, Morales destacó que este rol de supervisión al buen gobierno que corresponde a las instituciones Ombudsman encuentra hoy desafíos frente a una realidad social que es dinámica, cambiante, globalizada y compleja, en donde de una semana a otra se configuran nuevos escenarios y la realidad de los derechos humanos está siendo marcada por realidades impactantes que tienen una naturaleza transnacional estructural. En ese sentido, hizo hincapié en que fenómenos como la globalización generan la intervención de incluso actores no estatales como las grandes transnacionales y las empresas privadas que tienen actividades que pueden afectar gravemente a los derechos humanos, al derecho al medio ambiente, o la transnacionalización del crimen organizado y la delincuencia común que generan expresiones tan aberrantes como la trata de personas, entre otros delitos atroces.

Igualmente, manifestó el Procurador salvadoreño que es conmovedor como el fenómeno de la migración está generando una victimización con niveles de

crueledad que sólo observábamos en la etapa de conflictos armados y dictaduras en la Región, que se pone de manifiesto en casos de homicidios, desapariciones, masacres de grupos, trata de personas, esclavitud, secuestro, fenómenos que para Morales son transnacionales y están generados muchas veces por violaciones a derechos económicos y sociales y a la falta de buen gobierno en los países de origen de las poblaciones migrantes.

Por otra parte, el Procurador se refirió al rol de los medios de comunicación, como actores no estatales que en ocasiones constituyen verdaderos nichos de poder. También, el Defensor salvadoreño apuntó que la crisis financiera internacional está generando fenómenos de conflictividad social, frente a los cuales el Ombudsman debe intervenir desde su rol natural de mediación entre sociedad civil y autoridades estatales.

De igual forma, sostuvo el Procurador que la posición de las víctimas de la delincuencia y la violencia suele ser un déficit de nuestras políticas de seguridad, frente a las cuales el Ombudsman, en aplicación de la supervisión del buen gobierno, puede intervenir de conformidad a sus mandatos específicos.

Morales recordó que la institución Ombudsman tiene efectivamente un mandato de supervisión de los principios del buen gobierno que se extiende al ámbito de supervisión y de vigilancia de la situación de los derechos humanos de las poblaciones que atiende.

Al concluir, el Procurador apuntó que el fenómeno transnacional que debe enfrentar la institución Ombudsman debe conducir a la reafirmación de espacios de coordinación regional internacional, precisamente como el espacio que representa la FIO. Al respecto, Morales agregó que los intercambios de información, los intercambios de buenas prácticas y los desafíos de los problemas a enfrentar demandan la consolidación de la articulación regional.

Finalmente, recordó que generalmente los principios del buen gobierno (o las definiciones de los rasgos del mal gobierno) son normas escritas, pero que hay muchas normas no escritas que constituyen en la práctica principios del buen gobierno, siendo muchos de esos principios generados por la jurisprudencia de las instituciones Ombudsman.

#### 2.4. Ramón Custodio, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de Honduras

Inició su presentación con una cita de Eduardo Galeano sobre la utopía: “ella está en el horizonte, me acerco dos pasos y ella se aleja dos pasos más, cuánto más camino más se aleja... entonces alguien le preguntó a Galeano ¿y entonces para qué sirve la utopía? Para caminar contestó Galeano”. Con esa idea, Custodio sostiene que no se ha encontrado ningún ejemplo de buen gobierno en ninguna parte del mundo, que los gobiernos tienen carencias, tienen vicios y están afectados por diferentes cosas, y que también es adecuado que los Ombudsmen se reúnan para hablar y discutir sobre cuál es el papel de sus instituciones ante el gobierno.

Custodio manifestó que según las Naciones Unidas el buen gobierno es el ejercicio legítimo del poder, se cuestionó si existe ese poder legítimo en todos los países de la Región y resaltó que el problema está en quién accede al poder y cómo ejerce el poder.

Para Custodio es básico hacer un diagnóstico de si nuestros gobernantes están afectados o no por la soberbia. Para él, el buen gobierno debe garantizar los derechos humanos independientemente de la forma de gobierno. Por ejemplo, agregó que en algunas monarquías se respetan más los derechos humanos que en repúblicas populistas, es decir, que no se trata del régimen político sino de la conducta ética de quién ejerce el poder.

Además, señaló el Comisionado que las definiciones y características del buen gobierno están marcadas según los intereses de las instituciones que abordan la definición. No obstante, para él todo Ombudsman, para calificar a un gobierno, debería tener en primer lugar una lectura correcta del contexto, si no se hace una lectura correcta del contexto no está ejerciendo su labor, el contexto y su interpretación adecuada es el mejor camino para señalar al Ombudsman los puntos críticos.

Igualmente, Custodio sostuvo que la institucionalidad democrática fortalecida no puede ser posible cuando el gobernante o sus asesores actúan desde la soberbia. Para el Comisionado la prestación eficiente de los servicios no es solamente servir por servir, sino hacerlo con calidad y con calidez. Así, entiende Custodio que al recibir a un ciudadano el Ombudsman debe hacerle sentir que está compartiendo su dolor, su pena y su problema. En ese sentido, agregó

Custodio que no se debe permitir que el espíritu burocrático afecte al personal de la Institución y manifestó también que el Estado de Derecho debe procurarse para lograr la legalidad, pero la legalidad con legitimidad, y que el principio de responsabilidad es una de las formas del nuevo paradigma en el que todos somos responsables por nuestros actos.

En ese contexto, Custodio recomendó algunas prácticas a los gobiernos, como: la transparencia, que se logra mediante el libre acceso a la información pública, siendo una forma de volver al cabildo abierto y al derecho a estar bien informado. Recomienda igualmente que los programas anticorrupción sean realmente eficaces. Para él la anticorrupción hay que buscarla y exigirla, tanto en el espacio público como en el privado. Señaló además a la representatividad como un componente de la democracia, siendo de trascendencia saber escoger a quién nos va a representar. A la par, apuntó que hay candidatos al poder legislativo que ganan las elecciones y luego renuncian a su función para pasar a ser secretarios de Estado del gobierno, lo que para él es un irrespeto a la voluntad soberana del pueblo que los ha elegido.

El Comisionado resaltó que entre las características del buen gobierno están: el obedecer más que mandar; representar más que suplantar; proponer más que imponer; servir más que ser servido; unir en lugar de dividir; construir en lugar de destruir; revelar lo que hay que revelar en lugar de ocultar; defender en lugar de vender; entregar la vida en lugar de quitarla; participar y propiciar la participación más que la exclusión.

Por otra parte, Custodio señaló que el titular de los derechos humanos debe considerar que su origen está en el abuso y mal uso de poder. El Comisionado hizo referencia a que el Ombudsman no es una figura nueva, sino que comenzó en tiempos de Grecia dónde los diferentes pueblos tenían ya una forma de Defensor de los derechos de los ciudadanos y que existían instituciones similares en la República romana, en el Imperio romano y también en la antigua China. Para Custodio un Ombudsman nunca debe llegar a ser como la figura de Buda que se representa con los ojos, la boca y los oídos tapados. En ese sentido, el Comisionado sostuvo que el Ombudsman debe tener la característica de saber decir la verdad sin ofender. Además, manifestó que el Ombudsman debe saber el momento oportuno para decir la verdad y la forma adecuada de decirla y de exigir al que gobierna.

Finalmente, felicitó a la Defensora de España por referirse a la cultura de la queja y agregó que el Ombudsman ha de ser eficaz y eficiente para que nunca la queja se convierta en un quejido.

## 2.5. Debate Panel I

- Un participante de Taiwan consultó ¿Cómo el Ombudsman puede obligar al gobierno sin fuerza coercitiva? La respuesta en primer lugar la dio David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador, quien por una parte resaltó la importancia del valor moral de las resoluciones del Ombudsman, como uno de sus rasgos institucionales, pero añadió que el Ombudsman tiene un mandato de rango constitucional o legal y que hay un deber de acatamiento a las recomendaciones que emite, lo que debería ser otro de los principios del buen gobierno. Además, adicionó que en El Salvador el Ombudsman tiene varios recursos para dar seguimiento a sus recomendaciones y que puede llegar a utilizar un mecanismo de censura pública y activar una serie de mecanismos para que el funcionario que incumpla sea sancionado, por otra parte, que en algunas legislaciones puede ser un delito de omisión de deberes el no acatamiento a las decisiones del Ombudsman y que, por lo tanto, hay varios mecanismos de seguimiento a las recomendaciones del Ombudsman que están previstos en la Ley. Igualmente, Ramón Custodio señaló que depende de la Ley de cada institución nacional, que en el caso de Honduras el funcionario tiene la obligación de contestar al Defensor o cae en desobediencia y que en la Ley está dispuesto que todo acto de abuso del sector público debe ser denunciado, en cuyo caso se transmite la denuncia al Ministerio Público.

### III. Panel II: “El Ombudsman en su rol de: Mediador, Facilitador, Conciliador o Garante de los Derechos Ciudadanos”

Moderador: Héctor Morales

Adjunto de la Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico

#### 3.1. Ofelia Taitelbaum Yoselewich, Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica

Taitelbaum inició su participación agradeciendo la organización de la Asamblea por parte de la OPC. A continuación, manifestó que la existencia de las Defensorías del Pueblo llenó un vacío que aquejaba a los sectores sociales vulnerables, tradicionalmente excluidos y con escasas o nulas posibilidades de reivindicar sus derechos a partir de la dificultad de acceder a mecanismos tradicionales de la prestación de la Justicia.

La Defensora de Costa Rica recordó que históricamente el reconocimiento de la igualdad entre personas se tradujo en instituciones públicas que sirvieran para garantizar condiciones dignas de trabajo, de salud, de educación y de protección. Apuntó que ese esfuerzo por lograr igualdad de oportunidades en la sociedad es lo que ha dado lugar a la solidaridad social que se ha materializado en instituciones públicas que nacieron para garantizar la posibilidad de acceso al desarrollo de los pueblos pero que parece que en algún momento de la historia el sector público perdió su rumbo como fundamento de la solidaridad social convirtiéndose en algo ajeno a la gente, muy grande y lleno de burocracia.

De esa manera, para Taitelbaum, el sector público pasó de garantizar los derechos de las personas a lesionarlos, siendo de esos aspectos que provocaron la pérdida de la solidaridad de las instituciones públicas de donde surge la necesidad de buscar un mecanismo mediador, un enlace, y esa es una de las razones que hace necesaria a la institución del Ombudsman.

Manifestó la Defensora que por ello se encuentra en la esencia de las INDH el servir de filtro entre la sociedad civil y la Administración pública para ser vigilantes y garantes del respeto y cumplimiento de los derechos humanos. Para Taitelbaum el poder real del Ombudsman es la legislatura de influencia, que podría entenderse como la autonomía de criterio, siendo precisamente con esa función protectora de los derechos humanos como el Ombudsman contribuye al

fortalecimiento de los mecanismos de representación y comunicación entre la sociedad civil y los gobernantes, incidiendo así directamente en el incremento de la gobernabilidad.

Sin embargo, apuntó la Defensora que ese reconocimiento y la credibilidad que genera no es una meta a la que se llega para permanecer en ella, sino que para que una institución Ombudsman esté presente en la conciencia de la sociedad civil y contar con su reconocimiento, respeto y legitimidad en su trabajo, el Ombudsman debe conquistar diariamente esa legitimidad y trabajar en el fortalecimiento de la Institución desde la consolidación de la autonomía de criterio y el ejercicio de la magistratura de influencia, variables complementarias y necesarias para el trabajo de la Defensoría del Pueblo.

En esa línea, sostiene que desde la concepción europea se definió la labor del Ombudsman separada de los mecanismos de las instancias judiciales, enfocándola en la magistratura de la influencia y en la autoridad moral para influir y persuadir a las instancias públicas en el ejercicio del poder para que su desempeño se circunscriba al respeto y al cumplimiento del marco normativo existente. De igual forma, la Defensora recalcó que la institución Ombudsman tiene dentro de su mandato el de constituirse y consolidarse como una entidad que ayuda a resolver los conflictos entre la sociedad civil y el sector público, que le corresponde el control de legalidad, educar y divulgar derechos, tanto como ayudar a prevenir el conflicto social cuando las estructuras formales del poder no solventan las necesidades de la población y más bien le vulneran sus derechos. Taitelbaum destacó que, según las Naciones Unidas, le corresponde a la institución Ombudsman mediar en conflictos, promover la buena gobernanza de la Administración pública y mejorar las relaciones con la ciudadanía para fortalecer la prestación de los servicios públicos, el respeto constante a los principios de justicia y equidad. Asimismo, subrayó el hecho de que una institución Ombudsman puede ejercer el control de legalidad para velar por el cumplimiento de los derechos humanos no riñe sino que complementa esa labor de facilitadora, conciliadora y mediadora entre la sociedad civil y las estructuras del poder público que toman las decisiones.

Al finalizar, Taitelbaum enfatizó en que a las INDH les corresponde el refrescamiento constante y que eso significa la capacidad de adaptación permanente de la estructura institucional al ser conscientes de que las sociedades no son espacios estáticos sino vivos y sujetos al cambio y a la adaptación constantes. Por lo que es importante que las Defensorías se mantengan en una revisión y adaptación de su estructura interna, con el fin de



que puedan atender los requerimientos y nuevos signos de los tiempos con respuestas adecuadas para las demandas de la población que evoluciona y que cada vez está más informada y consciente de sus derechos.

### 3.2. Lilia Herrera, Defensora del Pueblo de la República de Panamá

Inició su intervención señalando que la mediación es sumamente importante como función propia de las Defensorías, siendo trascendente para el papel del Defensor en su función de conciliar entre la ciudadanía y el Estado, principalmente para evitar que el conflicto vaya más allá y en la búsqueda de una solución pacífica entre los sectores en conflicto. En ese sentido, la Defensora comentó una reciente intervención de la Defensoría ante una protesta estudiantil en la que resultaron detenidos varios estudiantes por la Policía y en donde la Defensoría medió entre los padres de los alumnos, la Fiscalía y la Policía, consiguiendo así la liberación de los estudiantes detenidos.

Por otra parte, Herrera manifestó que quien acude a la Defensoría espera recibir comprensión, una respuesta positiva y un trato adecuado pues tiene una esperanza en la Institución como mecanismo para solucionar su problema y su conflicto. Por ello, para la Defensora panameña la mediación es una función determinante e importante que va más allá del servir, en ese marco moral en el que la Defensoría puede hacer recomendaciones y sugerencias. Según Herrera, con la mediación se refuerza el papel de la Institución, debido a que al conseguir sentar a las partes para llegar a un acuerdo que permita la solución de un conflicto se consigue una solución que va más allá de una recomendación moral, estableciendo un equivalente a un laudo arbitral ya que al firmarse el acuerdo que se ha hecho a través de la mediación, éste adquiere una relevancia jurídica más fuerte que el de una recomendación y cuyo cumplimiento puede exigirse judicialmente.

Posteriormente, Herrera sostuvo que la mediación debe jugar un papel fundamental y determinante en la actividad del Ombudsman, aseveró que las Defensorías del Pueblo son mediadores para llegar a acuerdos pacíficos entre las partes a fin de que reconcilien sus diferencias. Desde ese convencimiento, la Defensora panameña ha decidido formar al personal de la Institución en mediación, para que puedan efectuar de manera adecuada y con la capacitación necesaria la función de mediadores.

Para concluir, Herrera declaró que más adelante espera establecer en la Defensoría un Centro de Mediación, Conciliación y Arbitraje, una extensión del consultorio jurídico gratuito de la Facultad de Derecho de la Universidad de Panamá y la ampliación del horario de atención al público de la Defensoría, a fin de dar una mejor atención a la ciudadanía.

#### IV. Panel III: “El Ombudsman frente a la responsabilidad, deber u obligación de incidir en Políticas Públicas”

Moderador: Jorge Armando Otálora Gómez  
Defensor del Pueblo de la República de Colombia

##### 4.1. Jorge Armando Otálora Gómez, Defensor del Pueblo de la República de Colombia

El Defensor colombiano centró su intervención en el conflicto armado que vive su Estado y aprovechó para agradecer a los Estados que están colaborando con Colombia en la superación de este conflicto, especialmente a Cuba, Noruega y Venezuela.

Para el Defensor la superación del conflicto armado tiene una relación directa con las políticas públicas, porque la paz no es ausencia de guerra sino que va más allá, la paz es hija de la justicia social. Por ello, Otálora Gómez señaló que el papel del Ombudsman es muy importante en la incidencia en políticas públicas y que en un proceso de paz como el que atraviesa Colombia la conclusión es esa, el tema no es sólo el cese del conflicto, el tema es cómo se va a solucionar la ausencia de Estado en muchos rincones de Colombia a través de políticas públicas y cómo la Defensoría del Pueblo puede jugar un papel muy importante en ese tema.

Manifestó el Defensor que se ha avanzado en una ley importante denominada “Ley de víctimas y restitución de tierras”. Ley que tiene por finalidad indemnizar a más de cinco millones de víctimas que están registradas oficialmente en Colombia como víctimas del conflicto y que el objetivo fundamental de esta ley es la verdad, que es lo que están esperando todas las víctimas. Asimismo, Otálora Gómez apunta que otro aspecto de la ley tiene que ver con la justicia que esperan las víctimas, la reparación y la garantía de no repetición.

Se refirió también a la crisis de la Unión Europea y, citando a expertos economistas, apuntó que en momentos de crisis es un error cerrar la inversión social, por el contrario, que para superar las crisis económicas hay que invertir donde el sector privado no invierte. Alertó que el primer efecto de las crisis económicas es la reducción del gasto social y asistencial, con lo que se ven

afectados los sectores más vulnerables de la población y ante lo cual las INDH deben intervenir.

Para el Defensor, las INDH deben jugar un papel importante en temas de políticas públicas y toda política pública debe tener tres componentes fundamentales que son: la formulación, la ejecución y la evaluación. En esa línea, el Defensor colombiano considera que las Defensorías del Pueblo tienen que jugar un papel significativo en la formulación, representando a las comunidades menos favorecidas y demandando del Estado su deber de atender a estos sectores. Asimismo, señaló el Defensor que durante la etapa de ejecución las INDH han de actuar como garantes y mecanismos de control, siendo veedoras de que la ejecución se realice como fue planificada. Sin embargo, para el Ombudsman de Colombia, el papel más importante de las INDH está en la evaluación, al analizar si las obras que se planificaron y la política pública llegó efectivamente a quien estaba dirigida y, en caso contrario, ejercer la magistratura moral y formular las recomendaciones y denuncias que sean necesarias.

#### 4.2. Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia

El Defensor boliviano consideró muy oportuna la apertura de un espacio para compartir una visión común a las realidades locales que se viven en los países de la Región y que expresa la demanda de nuestros pueblos y nuestras sociedades hoy. Sociedades que, como apuntó Villena Villegas, están cada vez más informadas sobre sus derechos y cuentan con más herramientas para demandar del Estado la vigencia de los derechos humanos.

Villena Villegas señaló la certeza de que el intercambio de experiencias entre los Ombudsman puede conducir a encontrar ciertas evidencias que son incontrastables, como, por ejemplo, los conceptos que hace diez años se manejaban sobre el Ombudsman y que han sido superados por la propia dinámica de la Institución, por la demanda de la ciudadanía y por los cambios políticos y sociales de los últimos años, que han modificado de manera significativa las relaciones entre la ciudadanía y el Estado, reconfigurándose los ejes de tensiones y los focos de incidencias y redefiniéndose los objetivos y las perspectivas en nuestras naciones respecto a temas como los derechos humanos, políticas públicas, participación ciudadana, seguridad social, equidad de género, la pobreza y el rol de las instituciones.

Por eso, el Defensor insistió en que preguntarnos hoy sobre el papel del Ombudsman nos pone frente a la necesidad de reafirmar los principios sustantivos de defensa de los derechos humanos, como: independencia, solidaridad, integridad y compromiso. Además, subrayó la necesidad de asumir los nuevos desafíos que han emergido en los enfoques y percepciones locales que están influyendo en la teoría y el Derecho internacional de los derechos humanos a partir, por ejemplo, de: 1. la definición de los derechos económicos, sociales y culturales como esenciales y sustantivos; 2. la vulneración de los derechos no puede considerarse desde el punto de vista del vulnerador sino de la víctima; 3. la pobreza es la primera causa de la vulneración de derechos y por lo tanto debe ser un tema de absoluta prioridad; 4. los derechos colectivos, especialmente los relacionados con el medio ambiente, la paz y la seguridad y los que tienen que ver con los pueblos indígenas, deben ser considerados prioritarios; 5. los derechos humanos no son solamente un tema jurídico ni técnico, sino esencialmente un tema político.

El Defensor considera que también hay que tener en cuenta las diferencias de enfoques y las metodologías de trabajo que subsisten en las propias INDH, para él estas diferencias en lugar de ser un obstáculo pueden convertirse en una oportunidad para aprender recíprocamente de las experiencias de los demás.

Villena Villegas resaltó que en la actualidad la Región debe lograr que los progresos y avances que se han reflejado en la teoría y la legislación en materia de derechos humanos se transformen en cambios para la gente que beneficien a las comunidades periurbanas, a los pueblos indígenas, a las villas miseria, a los barrios marginales y que también contribuyan a eliminar la violencia contra las mujeres, las niñas, los niños, la discriminación y la pobreza.

El Defensor del Estado Plurinacional de Bolivia coincidió con el Ombudsman de Honduras en que servir con calidad y calidez es parte sustancial de la función de las Defensorías del Pueblo. En esa línea, manifestó que si entendemos que las políticas públicas son el conjunto de acciones articuladas del Estado para atender a las diversas demandas de la sociedad y aliviar los problemas nacionales, se debe entender que por definición entran en el ámbito de interés de las INDH pues esas demandas de la sociedad tienen que ver con sus derechos.

Villena Villegas sostuvo que la Defensoría debe cuestionarse el para qué y el cómo gestionar y asumir su competencia ante las políticas públicas y las exigencias que demanda la ciudadanía. Para ello, el Defensor considera básica la posibilidad de hacer una lectura crítica de la realidad y también una autocrítica para analizar si la Institución está avanzando con las demandas sociales para tener una verdadera legitimidad.

Por otra parte, Villena Villegas añadió que el enfoque de las políticas públicas está relacionado con el mandato de las Instituciones como elementos constitutivos de las Defensorías. Señaló también que en Bolivia se ha aprendido que abordaje de conflictos y el abordaje a la formulación de políticas, requieren responder a una concepción integral de los derechos humanos ante la cual pueden existir barreras políticas.

El Ombudsman boliviano apuntó, por otra parte, que se debe considerar el nivel y la calidad de incidencia de las instituciones, la que puede verse afectada por temas políticos en ámbitos sensibles como, por ejemplo, los derechos colectivos o la libertad de prensa. En ese sentido, para Villena Villegas el Ombudsman no debe perder de vista los límites de su capacidad de incidencia ya que carece de fuerza coercitiva siendo su fortaleza moral, ética y persuasiva, lo que puede resultar insuficiente frente a los grandes intereses de los gobiernos y de los políticos, volviéndose necesario para el Defensor buscar el apoyo de la opinión pública para ser escuchado.

En cuanto a la experiencia de la Defensoría del Pueblo, señaló que su enfoque es integral, ya que incluye un trabajo especializado en las demandas y necesidades ciudadanas relacionadas con los derechos humanos y se establecieron prioridades estratégicas a partir de investigaciones y desde la articulación con la sociedad civil.

Villena Villegas señaló que la Defensoría es consciente de que la incidencia en políticas públicas es un tema de alta sensibilidad, porque no se puede invisibilizar ningún área o sector. Al respecto, apuntó el Ombudsman que la Defensoría en todos los casos es imparcial y cuando el Estado adopta medidas adecuadas la Defensoría felicita los resultados y ofrece su apoyo pero, asimismo, cuando es necesario señalar y demandar incumplimientos de la Administración, también lo hace.

Al concluir, el Defensor manifestó que la Institución actualmente está en una situación de gran presión por parte del gobierno, justamente por su posición en defensa de los derechos humanos, particularmente de los pueblos indígenas, frente a la visión de desarrollo del gobierno que pretende imponer una política de afectación de los recursos naturales sin respetar los derechos de los pueblos indígenas.

#### 4.3. Juan Raúl Ferreira, Presidente de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay

Ferreira recordó que no es la primera vez que visita Puerto Rico, que años atrás exiliados uruguayos de todos los partidos fueron recibidos en el Capitolio de ese Estado donde se emitió una declaración de solidaridad con la lucha por el restablecimiento democrático en Uruguay y que todos los país representados en la FIO, salvo los que también vivían una dictadura, ofrecieron a los exiliados su solidaridad para recuperar la democracia.

Manifestó Ferreira que para él es una sensación muy fuerte ver que hoy en día es posible reunirse con aquellos que hicieron un esfuerzo muy grande, como el Procurador de El Salvador que cuando hubo que jugársela en las horas difíciles de su país lo supo hacer. Al Defensor uruguayo le pareció impresionante encontrarse ahora ya con un régimen democrático y para construir una democracia, no para conquistarla, para profundizarla, para hacerla más viva.

Seguidamente, Ferreira comentó como la institución de Uruguay ha ido atravesando el camino de la atención de casos individuales a la incidencia en políticas públicas. Señala que la historia de la Institución uruguaya comenzó ocho años atrás, cuando los ciudadanos comprometidos con la idea de poder instrumentar los Principios de París y de aprovechar la conciencia sobre los derechos humanos que la sociedad uruguaya en su conjunto había adquirido a partir de haber sufrido doce años de violación de los derechos humanos más elementales y básicos. Añadió el Defensor que entonces un grupo de uruguayos de forma espontánea, uno de ellos hoy juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y otro de ellos Fernando Rodríguez, Defensor del Vecino de Montevideo, a cambio de nada, por vocación, por entrega, por convicción, empezaron a trabajar en la promoción y en desarrollo de una ley que, adaptada a la idiosincrasia uruguaya, permitiera tener una institución del Estado, más allá de los organismos del gobierno, en materia de derechos humanos.

Para Ferreira la suya es una ley con un origen muy significativo pues fue gente como el Defensor del Vecino de Montevideo, quienes dieron nacimiento a la Institución antes que las instancias jurídicas. Agregó el Defensor uruguayo que se fue creando conciencia hasta que en 2008 se aprobó la ley de creación de la Institución, siendo sus miembros designados en el gobierno siguiente por otra legislatura, lo que borra toda sospecha de que la Ley beneficie a un determinado sector. Señaló el Ombudsman que la Ley establece un mecanismo de elección de los cinco miembros del consejo directivo del órgano colegiado que toma las decisiones de manera conjunta. Seguidamente, apuntó que cuando se creó la Institución se utilizó una modalidad de selección del consejo directivo que funcionó muy bien, los candidatos fueron nominados por la sociedad civil y luego los votó el Parlamento, realizándose tres votaciones para que todos los nominados tengan un respaldo de más de dos tercios de los votos. Agregó que el mandato es por un período de cinco años, con posibilidad de reelección por cinco años más.

A continuación, Ferreira comentó el reto que fue establecer la Institución desde sus inicios, lo que les permitió ir construyendo y conociendo el organismo desde adentro. El Defensor destacó que la Institución uruguaya tiene por nombre “Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo”, con lo que el legislador quiso dejar claro que se trata de una institución que se dedica a la tarea típica y clásica de protección de los derechos humanos y que también tiene la función de ser los responsables del mecanismo nacional de prevención de la tortura. Subrayó Ferreira que esto ha permitido a la Institución tomar contacto con la realidad de manera eficaz, por ejemplo, ingresando a centros de detención, hospitales psiquiátricos, etc. sin orden judicial previa.

Igualmente, el Ombudsman uruguayo apuntó que la Ley les dota de facultades muy amplias, algunas de ellas muy importantes como el asesoramiento al Poder Legislativo. Señaló que la INDH es invitada por la comisión legislativa competente ante todo proyecto de ley que, directa o indirectamente, afecte a derechos humanos e incorporan a los antecedentes que se elevan al Parlamento la opinión de la INDH.

Otra facultad de la INDH que Ferreira consideró importante señalar es la de *amicus curiae* en los procesos judiciales ya que, según apuntó, muchas veces la noticia de que la Institución está al tanto de la parte procesal de un caso hace una diferencia.



En cuanto al poder ejecutivo, señaló que se ha reunido con toda la Administración y que todas las instituciones cuentan con una persona de contacto inmediato con la INDH.

El Defensor resaltó también la importancia de los informes anuales al Parlamento, los mismos que se presentan en una sesión parlamentaria en la que el Ombudsman considera que se genera un diálogo de interés con el sistema político.

Para concluir, el Defensor uruguayo describió dos instrumentos que para su Institución han sido eficaces para la incidencia en políticas públicas. Uno previsto por la Ley que es la Asamblea Nacional o sesión extraordinaria de la Institución, que consiste en que la Institución sesiona con representantes de la sociedad civil, con los gobiernos departamentales y las agencias del gobierno. Ferreira añadió que desde estas Asambleas ya se han creado grupos de trabajo permanentes en temas puntuales, siendo un gran avance para discutir diversos temas de derechos humanos relativos a políticas públicas.

El otro aspecto que destacó el Defensor fueron los informes temáticos que permiten ir armando una agenda en materia de derechos humanos como una manera de contribuir a las políticas públicas.

Ferreira concluyó apuntando que esos ejemplos permiten analizar como una Institución nueva, en un país sin experiencia en materia de Defensoría del Pueblo, puede dar un salto entre el atender exclusivamente casos individuales a situaciones globales que afectan a toda la sociedad y que requieren la modificación de políticas públicas.

#### 4.4. Debate Paneles II y III

- Ramón Custodio, Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras. Resaltó que en su criterio existe un déficit en la agenda de políticas públicas en los Estados latinoamericanos, ante lo cual observa que se están encontrando caminos alternativos para llegar a tenerlas. Por ejemplo, manifestó que hace falta una política criminal del Estado para saber cómo reaccionar ante una sociedad en la que cada día aumenta la gravedad y la incidencia de los delitos, como el crimen organizado, trata de personas, etc.

- Jorge Armando Otálora Gómez, Defensor del Pueblo de la República de Colombia. Sostuvo que uno de los temas que en la Defensoría del Pueblo de Colombia se ha venido denunciando es el problema carcelario. Para el Defensor en Colombia no hay una política criminal sino una criminal política, porque se tramitan las leyes pero únicamente después de su aplicación se ven las consecuencias porque no hay los medios suficientes. Sin embargo, el Defensor apuntó que todos los días se quieren establecer nuevos tipos penales que ya están incluidos en otros. El Ombudsman describió la gravedad del hacinamiento carcelario producto de una improvisada política criminal del Estado, siendo esa una temática que demanda gran parte de la atención del Defensor pues el hacinamiento implica vulneración de otros derechos como el acceso a salud, a servicios públicos, acceso a baños, etc.

- Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia. Apuntó que en esa materia Bolivia tampoco tiene una política pública, que el país cuenta con un régimen penitenciario que no responde a una política de Estado y que se trata de un tema estructural que se ha ido postergando a lo largo de los años. El mismo que, según el Defensor, se ve incrementado con graves problemas de acceso a la justicia, con la no clasificación de las personas privadas de la libertad y el hacinamiento. Para el Villena Villegas el régimen penitenciario en Bolivia nunca ha funcionado y no existen programas adecuados de reinserción de las personas privadas de la libertad. El Defensor comentó que se trata de un problema gravísimo en ese Estado que incluye incidencias de inseguridad ciudadana. Señaló también que la Defensoría está contribuyendo a poner en marcha un plan para superar estos problemas. Finalmente, el Defensor manifestó que a Bolivia le falta tener una justicia con rostro humano pues el no funcionamiento del acceso a la justicia está dejando secuelas gravísimas en las personas que no ven a la justicia como un derecho sino como

un privilegio, en donde no se penaliza el delito sino que se penaliza la pobreza de la gente.

- David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador. Recordó que la labor del Ombudsman tiene como característica proyectarse con la víctima, que la centralidad de la víctima y de la persona es el ámbito natural de la Institución. Para Morales llevar este enfoque a la actuación de otras instituciones del Estado sería algo particularmente valioso, por lo que el Ombudsman tiene un papel importante de incidencia en las políticas públicas por cuanto las personas deberían ser el centro también de las políticas públicas, aunque desafortunadamente no funcione así. Destacó el Ombudsman salvadoreño el caso colombiano en cuanto a su experiencia para salir del conflicto armado desde un proceso de justicia transicional en el que no se postergue a las víctimas, como ha ocurrido en otros casos en la Región. Por otra parte, señaló que en muchos casos la conflictividad social se produce como efecto de políticas excluyentes y advirtió que los organismos financieros internacionales están apostando por nuevos ajustes que implican recortes a la inversión social, ante lo que hay que estar atentos porque se trata de políticas públicas.

## V. Panel IV: “El Ombudsman frente a la corrupción, conflictos sociales y actividad empresarial no responsable”

Moderador: Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de Perú

### 5.1. Raúl Plascencia Villanueva, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México

El Ombudsman de México sostuvo que los avances de los que se ha hablado en este encuentro en el ámbito de los derechos humanos son parte de algunos logros que se han presentado durante las últimas tres décadas. Resaltó el desarrollo en el ámbito internacional de un marco jurídico que va delineando las características y el perfil que debe tener un Ombudsman, una institución defensora de derechos humanos.

Plascencia Villanueva manifestó que pueden existir tendencias muy distintas pero que lo importante es no perder de vista dos documentos trascendentales en cuanto a la manera como deben funcionar las instituciones públicas nacionales de derechos humanos. Por una parte, los Principios de París y, por otra, el resultado de la conferencia de Viena llevada a cabo hace 20 años, que deja claro que estas instituciones deben contar con elementos que las caractericen y las orienten, de tal manera que se pueda cumplir de manera adecuada con sus funciones.

El Ombudsman mexicano señaló que enfrentar el poder no es cuestión sencilla, que denunciar las violaciones a los derechos humanos solicitando que se tomen medidas con el objetivo de que el poder público pueda contenerse y pueda evitarse la repetición de cuestiones no siempre resulta fácil, aunque es necesario porque es la función que el Ombudsman debe llevar a cabo.

En esa línea, retomó las palabras de Ramón Custodio quien señalaba que el Ombudsman debe construir no destruir, lo que recordó a Plascencia que las INDH no son enemigas de la Administración, no son oposición, sino el mejor aliado para evitar que sigan produciéndose las malas prácticas que lastiman a las instituciones. El Defensor mexicano apuntó que construir, desarrollar y permitir que opere de manera adecuada una institución es extremadamente complejo y requiere de años de maduración para que ésta pueda dar los resultados que tiene previsto en el marco jurídico en su diseño. Por el contrario,

enfaticó en que destruirla, lastimarla y desviar sus objetivos puede hacerse casi de manera instantánea y que regenerar una institución y reconducirla es algo extremadamente complicado.

Por ello, Plascencia cita a la Defensora de Panamá cuando contaba la importancia de constituir a la Defensoría en un órgano de mediación, de conciliación, él suscribió lo señalado y dijo que esa es la vocación natural de este tipo de instituciones y que es el sentido mismo de las Defensorías, mediar, conciliar, resolver los asuntos, durante el trámite de manera instantánea, de manera rápida, tan pronto como la autoridad conoce y reconoce que ha excedido su actuar, o bien a través de una conciliación a la cual se le invite y se le pueda motivar en términos de que está actuando de manera contraria a lo que establece el marco jurídico.

También apuntó el Ombudsman de México que hay otro extremo, cuando se emite una recomendación que no sólo busca dejar en claro el caso concreto que se está resolviendo, sino una práctica institucional identificada y que se busca evitar para este y para todos los demás casos que se pudieran estar presentando.

En ese orden de ideas, apuntó Plascencia que las INDH están contribuyendo a la construcción del Estado de Derecho. Señaló que se trata de un Estado en donde todos nos conduzcamos con respeto a la ley y nadie esté por encima de ésta, sino todos sometidos a un marco jurídico como criterio orientador en términos de cómo debemos convivir socialmente y en particular de cómo deben ejercer el servicio público quienes son servidores públicos de un órgano defensor de los derechos humanos.

A continuación, el Ombudsman mexicano abordó dos aspectos en el ámbito de las instituciones públicas de derechos humanos: la lucha en contra de la corrupción y la resolución de los conflictos. Apuntó que las instituciones Ombudsman cuentan con principios que deben observar permanentemente y que uno de esos principios tiene que ver con la imagen, el ejemplo y el desempeño pulcro de una institución defensora de los derechos humanos. Según Plascencia, las INDH deben buscar ser el ejemplo de lo que quieren que se haga en la Administración Pública, sin caer en la tentación de lastimar a las instituciones. Recordó que los principios de actuación de las INDH tienen que ver con la universalidad, la interdependencia, la indivisibilidad y la progresividad, que han sido reiterados en el contexto de las Naciones Unidas.

Para Plascencia existe un sentido de universalidad que busca recuperar las mejores prácticas que se están llevando a cabo en una o en otra parte del mundo. Al respecto, destacó que en México en los últimos años se han logrado avances muy importantes que tienen que ver con el Plan Nacional de Desarrollo y los derechos humanos, los mismos que no estaban incluidos como líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo 2006- 2012, lo que se ha superado incluyéndose los derechos humanos en el Plan del período 2013-2018 bajo un acápite particular. Destacó el Ombudsman que los derechos humanos tampoco estaban incluidos en el discurso político como parte de un compromiso del gobierno, como parte de un ideal a alcanzar y un objetivo que debe estar presente para ser realidad.

Añadió que en México se está avanzando para que los derechos humanos se conozcan, se reconozcan y se incorporen a la política pública pero que falta avanzar para que ese concepto que traduzca en una plena realidad. Plascencia manifestó que para lo anterior hay cuatro mediadas que se han tomado en la ley: 1. que la Comisión Nacional de Derechos Humanos es el mecanismo nacional para prevenir la tortura en el país; 2. Igualmente, la CNDH es el mecanismo nacional para vigilar los derechos de las personas con discapacidad; 3. a la CNDH le corresponde por ley vigilar la igualdad de género; 4. la CNDH debe llevar a cabo la supervisión penitenciaria en todo el país.

Posteriormente, Plascencia se refirió al papel de las INDH en la construcción de la democracia y en la lucha contra la corrupción, señalando que hacía falta una rendición de cuentas adicional a la tradicional para combatir otro tipo de corrupción. La corrupción derivada del abuso o desviación del ejercicio público, cuando se desvía la función pública, cuando en lugar de protegerse la Constitución se atenta contra su contenido, cuando en lugar de respetar la ley se va en contra del sentido legal, actos que también son corrupción y se alejan del marco jurídico. Para ello, según el Ombudsman mexicano, es fundamental que el órgano que se encarga de dar cuenta y señalar este tipo de actos que se alejan del marco jurídico y del respeto a la ley tenga la autoridad suficiente y un respeto bien ganado. En esa línea, resaltó las palabras de la Defensora de Costa referentes a que los Ombudsman deben tener una magistratura de influencia, una magistratura moral, para poder generar autonomía de opinión y para que sus resoluciones tengan el efecto esperado y, coincidiendo plenamente con lo dicho, agregó que esa autoridad moral debe estar siempre sustentada en la razón, debe estar debidamente fundada y motivada, para Plascencia ese es el fondo mismo de la magistratura de opinión, de la magistratura de influencia.

Por otra parte, el Defensor mexicano argumentó que la función de las INDH no ha sido nunca la de sustituir las funciones de los gobiernos, pero sí vigilar y exigir el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones y señaló que el Ombudsman es como la conciencia del servicio público, que debe recordarle a éste cuando se está desviando.

Igualmente, Plascencia recalcó la importancia de ejercer algunas funciones propias de la naturaleza de la Institución como, por ejemplo, la posibilidad de denunciar públicamente los casos desde el momento mismo en que se inician y la presentación del informe anual de la Institución ante los tres poderes del Estado para dar a conocer la situación de los derechos humanos en el Estado.

Del mismo modo, el Ombudsman mexicano apuntó que este tipo de instituciones debe ser capaz de mediar en los conflictos sociales y en los procesos de transición democrática. Para él las INDH son un gran mediador ante los conflictos sociales, son una válvula de escape para lograr la solución adecuada del conflicto que se presente.

Por otra parte, señaló Plascencia que las INDH deben garantizar un pluralismo ideológico y aplaudir toda divergencia de opiniones, buscando poder llegar a consensos que permitan avanzar en la realización y observancia plenas de los derechos humanos.

Seguidamente, añadió que en México se han incorporado a la Institución importantes facultades constitucionales como: 1. El hecho de poder plantear acciones de inconstitucionalidad cuando surge algún precepto normativo contrario a los estándares nacionales e internacionales de los derechos humanos; 2. La denuncia y el seguimiento de las denuncias en contra de aquellos servidores públicos violadores de los derechos humanos; 3. La posibilidad de poder interponer controversias constitucionales, cuando otra institución pretende invadir competencias de la CNDH; 4. Una acción importante en materia de rendición de cuentas y que permite dar sentido a gran parte del trabajo de la CNDH y que consiste en el poder exigir al Parlamento que haga comparecer al servidor público que sea renuente a aceptar o cumplir las recomendaciones del Ombudsman, para que una vez terminada la comparecencia pueda emitirse una resolución que implique responsabilidad política, eventualmente penal, civil, laboral y administrativa, en contra de un servidor público que ha vulnerado los derechos humanos.

Añadió el Defensor que en la actualidad existe una fuerte discordancia entre la realidad y el discurso, inclusive el discurso legal que en ocasiones se acerca a la retórica, por no decir a la demagogia. Ante lo cual él cree importante que ese discurso se traduzca algún día a resultados y realidades, siendo necesario buscar además del compromiso legal los resultados, para poder alcanzar retos y consolidar el Estado de Derecho.

Para concluir, enfatizó que la educación es otro de los grandes retos que tienen en México para combatir la corrupción, una educación que busque capacitar a los servidores públicos, generarles la conciencia del papel que deben llevar a cabo, convencido de que en la medida en que se pueda prevenir las violaciones a los derechos humanos existirá una mayor vigencia del Estado de Derecho y sobre todo una mejor realidad para los derechos humanos.

## 5.2. Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo de la República de Paraguay

El Ombudsman de Paraguay recordó que, si bien la figura del Defensor del Pueblo tiene orígenes históricos, en la actualidad debe responder a nuevos retos de sociedades sacudidas por antiguos problemas pero con nuevos rostros y que exigen respuestas creativas e inteligentes.

Páez Monges manifestó que en ese escenario las INDH deben continuar con sus recomendaciones a los gobiernos sobre cada uno de los derechos humanos y que debe ser un objetivo sacar a los gobiernos de la negligencia, de la ineptitud y del estado en el que han confluído todas esas conductas. El Defensor manifestó que la crisis de 2008 implicó que muchos gobiernos apliquen programas de austeridad que afectan a los sectores menos favorecidos de la sociedad. En esa línea, comentó que en Paraguay la reducción de gastos se aplica especialmente a las áreas de salud, educación, personas de la tercera edad, y a diversos colectivos de escasos recursos.

Por otra parte, el Defensor recordó la necesidad de nuevas respuestas y nuevas recomendaciones en las que el Ombudsman debe preocuparse de la buena gestión pública, de la transparencia y del combate a la corrupción. Al respecto, el Ombudsman paraguayo comentó que este año presentó un proyecto de ley de acceso a la información pública en Paraguay pero que fue rechazado por



presiones políticas de sectores que pretenden mantener el secretismo en la Administración gubernamental. No obstante, añadió que la Corte Suprema de Justicia paraguaya resolvió favorablemente una acción de inconstitucionalidad que planteó el Defensor sobre el tema de acceso a la información pública y que el Poder Judicial, con esa decisión, llenó un espacio que el Poder Legislativo había abandonado y, a la par, reconoció al Defensor del Pueblo facultad para intervenir en juicios sobre derechos humanos.

Agregó el Ombudsman que esa acción la había planteado en el marco de un programa de búsqueda de transparencia y de combate a la corrupción. Páez Monges apuntó que en la lucha contra la corrupción es fundamental velar por el mantenimiento del equilibrio de los poderes y el fortalecimiento de las instituciones autónomas como la Defensoría del Pueblo y otras instituciones de control. Para el Ombudsman una medida oportuna en el combate de la corrupción es lograr que se acceda a los cargos de la función pública mediante un procedimiento de concurso público, con exámenes de evaluación y sopesando títulos, méritos y aptitudes. Igualmente, sostuvo que los asensos deben darse luego de una evaluación en la que se acredite una fructífera experiencia.

Para el Defensor paraguayo una de las actividades que se debe ampliar es la de analizar la aplicabilidad de la legislación y la ausencia de ley, a fin de plantear los proyectos de ley que sean necesarios ante el Poder Legislativo.

Finalmente, Páez Monges manifestó que se debe realizar un seguimiento de las recomendaciones del Ombudsman y de las emitidas por los órganos de los tratados y que en rigor esta actuación puede resultar tediosa y frustrante cuando se encuentra ante las postergaciones de derechos que sufren los seres humanos.

Por otra parte, anotó Páez Monges que los conflictos sociales muchas veces concluyen en actos delictivos y se preguntó si no sería oportuno que el Estado se adelanta a esos hechos, estableciendo planes de prevención de conflictos.

### 5.3. Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de las República de Perú

Eduardo Vega Luna en primer lugar señaló que la conflictividad social en el Perú en los últimos años ha sido el denominador común y que, conforme señalan las encuestas realizadas a la ciudadanía, este es uno de los principales problemas junto con la corrupción y la inseguridad ciudadana.

El Defensor señaló que en su Institución se ha conceptualizado la conflictividad social como aquella controversia en las que está claramente definido un tema o un problema alrededor del cual hay intereses sociales que están en contraposición, hay una manifestación pública de esos intereses contrapuestos y hay una demanda de intervención del Estado. A partir de ello, apuntó que cuando se presenta un conflicto se desarrolla una metodología de intervención que la Institución ha ido desarrollando a lo largo de años.

El Defensor peruano aclaró que la conflictividad social no es sinónimo de violencia, que por el contrario si la conflictividad social está bien encausada puede mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía y mejorar la vigencia de los derechos fundamentales y la gobernabilidad del país.

Vega Luna señaló que en Perú la conflictividad social es un fenómeno complejo que tiene diversos factores y raíces, como aspectos económicos y sociales. En el caso peruano, apuntó el Ombudsman que el Perú desde hace quince años experimenta un crecimiento sostenido importante, propio de un cambio de modelo económico que explica esa situación, pero que existe un amplio sector rural con menos acceso a recursos que demanda mayor acceso a información y mayor acceso a capacidad de adoptar decisiones. Otro aspecto a considerar, según el Ombudsman, son los amplios niveles de desigualdad y las alarmantes cifras de pobreza.

El Defensor añadió que también inciden aspectos políticos en la alta conflictividad social que vive el Perú. Entre estos, señaló que, como tema de fondo, es necesaria una reforma del Estado. Agregó los problemas de representación política y de una gestión pública ineficiente, que no permiten tener calidad en la inversión pública y privada. Otro factor descrito por el Defensor fue la descentralización del país aún pendiente de consolidar y los serios problemas de corrupción.

Eduardo Vega Luna describió que también aspectos de tipo cultural que afectan a la conflictividad social. Según el Defensor existe una brecha entre el Perú integrado a los mercados y al desarrollo y el Perú de las setenta y seis etnias amazónicas, de las sesenta y siete lenguas indígenas y de más de siete mil comunidades indígenas que reclaman una mayor participación a nivel de sus decisiones y de su propio desarrollo. El Ombudsman peruano subrayó que hay por tanto una pluralidad de actores y de intereses.

Seguidamente, el Defensor de Perú enunció las causas inmediatas de la conflictividad, como: la falta de obras y servicios públicos, el inadecuado uso del agua, la contaminación, el rechazo a normas legales; la diferente percepción de los límites que hay a la actuación ciudadana, la corrupción y el incumplimiento de compromisos y también temas de tipo laboral.

En ese sentido, los efectos directos de los conflictos sociales para el Defensor de Perú son:

1. Se pone en riesgo los derechos fundamentales de los ciudadanos: cuando hay un conflicto con peligro de violencia lo primero que le preocupa a la Defensoría es que se ponga en riesgo derechos fundamentales de los ciudadanos como: vida, integridad, salud, tránsito, propiedad privada, etc.
2. Se debilita la gobernabilidad democrática.
3. Se limita las posibilidades de desarrollo.
4. Se llega a un círculo vicioso donde se desincentiva la cultura del diálogo y la paz no se ve como un valor en sí misma.

Al respecto, Eduardo Vega Luna destacó que Perú ha vivido cerca de doscientos conflictos sociales entre agosto de 2012 y agosto de 2013, generados principalmente por conflictos socioambientales ante actividades extractivas. A continuación, el Defensor enunció las principales causas de los conflictos socioambientales, que son: 1. La actividad minera y los posibles daños ambientales que puede producir; 2. Hidrocarburos; 3. Madereras; 4. Industriales.

El Ombudsman apuntó que la competencia para resolver estos conflictos la tiene el gobierno nacional, al ser quien dicta la política en materia de energía y minas y quien da las autorizaciones y concesiones para las distintas actividades, pero que las Defensorías deben trabajar en la prevención de los conflictos

sociales. A manera de ejemplo, presentó el caso ocurrido en Bagua, que trató de un grave conflicto social entre pueblos indígenas y fuerzas de seguridad del Estado.

El Defensor de Perú manifestó el importante papel de las Defensorías para prevenir que los conflictos sociales no desemboquen en actos violentos. En ese sentido, apuntó el rol que pueden jugar el Estado y las Defensorías del Pueblo ante los conflictos sociales, en los que, por un lado, están las empresas que tienen expectativas de inversión y de desarrollo de actividades extractivas y, por otro lado, están los ciudadanos que demandan del Estado bienes, servicios, protección del medio ambiente y que tienen expectativas en relación con el crecimiento económico.

Al concluir, Vega Luna sostuvo que el rol articulador del Estado no está funcionando adecuadamente pues demora en crear soluciones y alternativas para armonizar a los distintos grupos. Frente a esas circunstancias señaló que las Defensorías son claves al menos en tres tareas: 1. Prevenir la violencia; 2. Promover una actuación más efectiva y eficaz del Estado para atender a las poblaciones; 3. Promover una intervención humanitaria para que en cuanto ocurran hechos de violencia los Estados puedan atender con eficacia a las personas que son víctimas ya sea de heridas o a aquellas familias que quedan desamparadas por muertes en conflictos sociales.

#### 5.4. Debate Panel IV

- Soledad Becerril, Defensora del Pueblo de España. Destacó que la Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos 'Todos los Derechos para Todas y Todos' recibió el "V Premio de Derechos Humanos Rey de España", que otorga el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá. Añadió que con esa ocasión tuvo la oportunidad de reunirse con organizaciones mexicanas de derechos humanos y, que si bien todos los países incluido España tienen sus propios problemas de derecho humanos, le preocupaban las inquietudes que las organizaciones mexicanas le trasladaron de hechos que estaban ocurriendo en México, concretamente en la frontera, a personas que querían emigrar del país. Desde ese ejemplo, expuso esa situación que a su juicio es un tema sobre el que hay que llamar la atención internacional, porque no son hechos que se pueda resolver país por país individualmente, debido a que se trata de redes, de tráfico de seres humanos y de organizaciones internacionales, que pueden venir de muy lejos y que actúan en un determinado Estado. Ante lo que, según Becerril, se necesita políticas de cooperación y de ayuda internacional, porque un país por sí sólo no puede luchar contra estas redes que atentan contra los derechos humanos y que el primer derecho es el derecho a la vida que está en peligro para decenas de seres humanos ante este tipo de actividades. La Defensora hizo hincapié en la necesidad de la cooperación internacional y de hacer oír la voz del Defensor, aunque sus intervenciones no gusten pues las voces en materia de derechos humanos deben expresarse con fuerza y con valentía.

- Ramón Custodio, Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras. Apuntó que la norma es necesaria, que hay que establecer una regulación de responsabilidad del funcionario público, como la que existe en México, y que en ello debe trabajar Honduras. Enfatizó Custodio que otro tema es el de la responsabilidad empresarial, principalmente la falta de ética empresarial de los empresarios industriales y relacionados con la minería, por ejemplo, cuando se incumple el deber de consulta previa a los pueblos indígenas que exige el Convenio 169 de la OIT. Agregó que los problemas no resueltos pueden devenir en conflictos violentos y que de allí la importancia de hacer un adecuado seguimiento de los conflictos, conforme la experiencia de la Defensoría peruana. Por último, recordó que en Honduras recientemente se aprobó un Plan de país al que la Institución se está adecuando para cumplir con

los objetivos señalados, pero que además se debe cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

- Rolando Villena, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia. Hizo referencia al rol del Ombudsman como facilitador para la resolución de conflictos y la necesidad de generar verdaderos procesos de articulación para la cooperación en la Región. Del mismo modo, remarcó que en la última reunión del Consejo Andino de Defensores del Pueblo se abordó el tema del tráfico y trata de personas y de conflictividad por fenómenos socioambientales. A lo que señaló que se sumó la creación de un Observatorio de Derechos Humanos para América Latina que implica un escenario interesante para la Región y es una prioridad. Por otra parte, manifestó que un tema que no se puede perder de vista es la presencia de empresas transnacionales y el rol del Estado como garante en la sociedad. Frente a ello, acotó que el Ombudsman debe ser más incisivo en la importancia que debe tener el Estado como articulador pues hay países en donde las empresas transnacionales negocian directamente con la comunidad y que ello requiere que el Ombudsman sea más contundente pues el Estado debe cumplir sus obligaciones de garantía de derechos. Por otra parte, resaltó que la FIO ha sido el espacio más importante para la cooperación entre INDH.

- Fernando Rodríguez, Defensor del Vecino de Montevideo. Agregó que existe una notable profundización conceptual en el trabajo de las Defensorías durante los últimos años y que eso es fruto de la FIO que ha contribuido con todos sus miembros para la profundización de las buenas prácticas. Por otra parte, mostró su preocupación por cuanto el fortalecimiento institucional de las INDH implica también su fortalecimiento como amenaza frente a los enemigos de los derechos humanos y que hoy los enemigos de los derechos humanos en la Región no son las dictaduras, que hay nuevos enemigos de los derechos humanos. En esa línea, Fernando Rodríguez sostuvo que muchas veces las propias concepciones de los derechos humanos son sus propios enemigos como, por ejemplo, la concepción separatista entre derechos civiles y políticos y derechos económicos, sociales y culturales. El Defensor de Montevideo manifestó que las Defensorías del Pueblo han aportado a la universalidad de los derechos, a la complementariedad de los derechos y a centrar los derechos humanos en la persona y no en las concepciones teóricas, pero que en la medida de su fortaleza las INDH serán aún más amenazadas porque quien se sienta amenazado por las INDH se va a preparar para atacar sofisticadamente y que la Región ya tiene señales de esos ataques. Por ejemplo, apuntó que el Defensor del Vecino de Montevideo ha sufrido uno de esos

embistes pues hasta hace quince días se elegía a su titular por mayoría calificada pero que hubo una reforma por la que se elige con mayoría simple, lo que constituye una amenaza de la propia democracia a la Defensoría del Pueblo, es decir, según Rodríguez, los enemigos hoy están en otro lado, están más cerca, están en los propios actores democráticos que hacen mucho más sofisticado el ataque y que para ese tipo de ataques también hay que prepararse, haciendo una evaluación de los riesgos que tiene fortalecerse para estar preparados ante los ataques de actores de la democracia que no han entendido que las Defensorías del Pueblo aportan a profundizar las democracias en un sentido ético. Igualmente, sostuvo que muchas veces se señala que las recomendaciones del Defensor del Pueblo no son vinculantes, que lo no dicho es que se interpreta que las recomendaciones del Defensor del Pueblo son de menos valor que el valor vinculante jurídico pero que en realidad no son vinculantes jurídicamente porque son de un valor superior, que es el valor ético y que hay que trabajar sobre ese concepto. Al finalizar, el Defensor enfatizó en que las recomendaciones del Defensor son de un valor superior al jurídico porque son vinculantes éticamente, que hay que fortalecer el camino de la fuerza de la actuación del Defensor del Pueblo.

- Raúl Plascencia Villanueva, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México. Apuntó que los avances del Ombudsman no han implicado que hayan cesado las violaciones de derechos humanos y que principalmente el tema de la migración es un aspecto que tiene que atenderse de manera continental, que la trata de personas tiene como fin el tráfico de personas y que buena parte de quienes ingresan ilegalmente en México lo hacen apoyándose en traficantes de personas, ante lo cual como país han buscado maneras para reducir el margen de acción de los delincuentes, por ejemplo, facilitando el ingreso de las personas para obstaculizar el negocio de los tratantes de personas. Expuso que el Ombudsman ha denunciado múltiples abusos como el secuestro de migrantes por parte de delincuentes y por servidores públicos, abusos e impunidad que deben ser perseguidos y señalados. Temas que para Plascencia Villanueva deben ser parte de un esfuerzo multilateral y regional en el ámbito de la FIO, no solo para compartir buenas prácticas, también para crear bloques que permitan identificar prácticas que comprometen a todos los países. Añadió que el observar las violaciones a los derechos humanos de los migrantes, que no son delincuentes pero que caen en las redes de la delincuencia o de malos servidores públicos, necesita el desarrollo de estrategias claras que permitan identificar el fenómeno en toda su magnitud, independientemente de lo doloroso que pueda ser el tema en sí mismo. Igualmente, reconoció que existen amenazas para la labor del

Ombudsman como las reducciones presupuestarias para que el Defensor deje de actuar, hechos que hay que prevenir con medidas prácticas, como presentando los presupuestos directamente al Poder Legislativo para que no haya reducciones presupuestarias y poder enfrentar fenómenos como: migración, inseguridad, impunidad, cárceles, temas de discapacidad, violencia contra la mujer, que deben ser parte fundamental del papel del Ombudsman. Al finalizar, insistió en que parte de los retos es mejorar la cooperación internacional y el enfoque transnacional, para lo cual sugirió seleccionar algunos temas e ir generando un nuevo esquema ante una realidad social que ha cambiado.

-Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de Perú. Por su parte, señaló que en el caso peruano se quiere cuestionar la legitimidad del titular encargado de la Defensoría del Pueblo para presentar acciones constitucionales y que recientemente el Tribunal Constitucional peruano rechazó esas argumentaciones, señalando que el Defensor encargado o interino tiene todas las funciones de un Defensor titular. El Defensor apuntó que no hacía falta este pronunciamiento pues la Defensoría a través de sus Defensores encargados o interinos ya había presentado varias acciones de inconstitucionalidad y que su competencia nunca había sido cuestionada, que este cuestionamiento surgió únicamente al presentarse un caso de transparencia en materia militar. Con ese ejemplo, se sumó a lo apuntado en referencia a que el poder de turno muchas veces intenta recortar las funciones del Defensor del Pueblo.

- Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo de Paraguay. Realizó un análisis de los distintos tipos de migración y la situación de los paraguayos en el exterior, ante lo cual suscribió la idea de que la FIO recomiende a los Estados que se trabaje en temas de cooperación internacional para el respeto de los derechos de los migrantes, porque individualmente cada país muy difícilmente va a poder solucionar ese gran tema. Para ello, apuntó que hay que encontrar alternativas para que los países en vías de desarrollo reciban ayuda de los más desarrollados, a fin de que puedan solucionar los problemas internos de cada Estado que hacen que las personas tengan que migrar en busca de oportunidades.



## VI. Clausura del Seminario

### 6.1. Iris Miriam Ruiz Class, Vicepresidenta de la FIO

La Procuradora de Puerto Rico inició su intervención recalando lo emotivo que resultó para ella el desarrollo de este evento, destacó el trabajo realizado por toda la OPC para conseguir el exitoso desarrollo del seminario y la gran importancia de los temas que fueron discutidos.

A continuación, subrayó que los gobiernos cambian, que a muchos se les ocurre mirar no a los contendientes sino a la figura del Ombudsman y que las amenazas son constantes pues los gobiernos olvidan que si el Ombudsman realiza su función y el resultado es óptimo esto repercute positivamente en el gobierno. En ese sentido, señaló que si el gobierno hace un esfuerzo de ayuda y de compromiso todos se benefician lo que no ocurre ante posiciones que se escudan en el voto mayoritario contra quienes representan la defensa de esa democracia.

La Procuradora hizo un voto para que las INDH humanicen el trabajo, que vayan más allá en el ejemplo de lo que son para ver si consiguen que los gobiernos repliquen esa actitud y se logren buenos resultados. Con ello, expresó la necesidad de que el Ombudsman salga de las oficinas y llegue hasta los lugares más recónditos para escuchar a la población y dar orientación, educación y resultados.

Para la Procuradora de Puerto Rico humanizar la Institución en este nuevo rol implica que si la Administración no contesta al Ombudsman el Defensor debe llegar incluso personalmente hasta la Administración para obtener la respuesta que necesita el ciudadano y así ser parte de la solución humanizando la figura del Ombudsman.

Finalmente, reiteró su compromiso de seguir trabajando en el fortalecimiento de la FIO y agradeció al Consejo Rector de la FIO por su apoyo constante en el trabajo conjunto realizado durante los dos años de su mandato.

## 6.2. Anselmo Sella, Presidente de la FIO

Al clausurar el seminario, el Presidente de la FIO calificó el encuentro como extraordinario por varias razones, desde el gran respaldo institucional con el que contó la OPC para el desarrollo del mismo, y destacó la trascendencia que tuvo la presencia del Gobernador de Puerto Rico y del Comisionado Residente en Estados Unidos, lo que para Sella evidenció el fuerte compromiso de la Administración con la Procuraduría y con el accionar de todas las INDH.

Sella señaló que también ha sido un encuentro extraordinario por la calidad de los expositores y la *expertis* de cada uno de quienes expusieron sobre las distintas materias en los paneles, de quienes apuntó que ha aprendido mucho.

En cuanto a la aproximación teórica de lo que sería el nuevo rol del Ombudsman, Sella señaló que durante todo el seminario se ha pasado por una gran variedad de temas que hacen al nuevo rol del Ombudsman detenerse en temas como: la grave situación de hacinamiento que padecen las personas privadas de la libertad, las nuevas necesidades de participación de los ciudadanos y su engranaje en los Principios de París; el pluralismo que deben tener las INDH; las indemnizaciones a las víctimas en el conflicto armado en Colombia; la prioridad que en algunos países deben tener los derechos colectivos y de los pueblos indígenas, la violencia de género y la discriminación, la pobreza y sus consecuencias, los conflictos sociales y los planes de prevención de conflictos y de la violencia; la grave problemática del tráfico de personas y la situación de las personas migrantes, entre otros.

Por todo ello, Sella reiteró que el seminario ha sido una experiencia muy enriquecedora para todos los asistentes, en donde además se analizó las funciones del Ombudsman, las formas de organización de éste y la necesidad contar con una capacidad de adaptación constante de las estructuras de las instituciones Ombudsman ante los nuevos tiempos, para poder dar una respuesta adecuada a todas las problemáticas y evitar la burocratización de las instituciones.

El Presidente de la FIO resaltó el rol internacional que deben tener las instituciones Ombudsman y el fortalecimiento institucional que ha tenido la FIO en los últimos años, en el que destacó el papel que ha jugado la cooperación entre los miembros de la FIO y el intercambio y la multiplicación de buenas prácticas defensoriales.

Al concluir, reiteró que las Defensorías del Pueblo unidas son más que separadas y que deben convertir a la FIO, como a otras organizaciones internacionales, en verdadero referente de los derechos humanos. En donde se puedan hacer declaraciones que tengan cierto valor por lo menos regional y que sean una referencia para los gobiernos.