

DEFENSORÍAS LOCALES

**Análisis de Experiencias - Modelos de Réplicas
en América Latina**



SERIE / INVESTIGACION PARA LA ACCION

Esta Publicación corresponde a un trabajo asociado de carácter investigativo y propositivo en el que participaron los siguientes profesionales, trabajando en el ámbito del Acceso a la Justicia y de la Promoción y Protección en Derechos Humanos.

Sebastián Cox Urrejola

Abogado - Sociólogo
Corporación FORJA, Capítulo Chileno del Ombudsman

Rianne Van Leeuwen

Master en Política, Relaciones Internacionales y Derechos Humanos
Corporación FORJA

Juan Jorge Faundes Merino

Periodista
Corporación FORJA

Hernán Vergara Leiva

Abogado
Capítulo Chileno del Ombudsman

Mauricio Castillo Pizarro

Abogado
Corporación FORJA, Capítulo Chileno del Ombudsman

Asimismo hicieron interesantes aportes: **Marcela Riquelme Aliaga**, Defensora Ciudadana, I. Municipalidad de Rancagua, **Gonzalo Tapia Soko**, Sociólogo de Corporación FORJA

Edición y Coordinación General: **Sebastián Cox Urrejola**

Documento de trabajo de la Corporación ONG FORJA

Elisa Cole N° 33, Oficina 5, Piso 3
Comuna de Santiago - Santiago de Chile
Fono/Fax: (56-2) 6351704
E-mail: ongforja@forja.cl
ongforja@entelchile.net
www.redjusticiaforja.cl

Diseño e Impresión: Topgraffic
Santiago, Junio de 2008

Se permite y se recomienda su reproducción y difusión, citando la fuente.

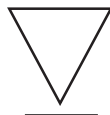
INDICE

CAPÍTULO I	7
Presentación	
Argumentario y Convocatoria pro-Defensorías Locales	
<i>Sebastián Cox Urrejola</i>	
CAPÍTULO II	11
Defensorías Locales en América Latina: Análisis y Evaluación de 15 experiencias	
<i>Rianne Van Leeuwen</i>	
<i>Juan Jorge Faundes Merino</i>	
CAPÍTULO III	33
Defensorías Ciudadanas en Chile: estándares mínimos a respetar	
<i>Hernán Vergara Leiva</i>	
CAPÍTULO IV	41
Defensorías Locales Comunes: Bases Sociales, Jurídicas y Políticas para su legitimación, implementación y réplicas	
<i>Mauricio Castillo Pizarro</i>	
ANEXOS	55
Anexo I : Principios de París	57
Anexo II : Ocho puntos del Capítulo Chileno del Ombudsman	60
Anexo III : Defensorías Locales de América Latina consideradas en este estudio	62

CAPITULO I

PRESENTACIÓN

ARGUMENTARIO Y CONVOCATORIA PRO-DEFENSORÍAS LOCALES



CAPITULO I

PRESENTACIÓN

ARGUMENTARIO Y CONVOCATORIA PRO-DEFENSORÍAS LOCALES

A. Antecedentes a considerar

- ♦ En nuestro continente, el 66% de la población manifiesta tener “poca o nada de confianza en la Justicia”¹
- ♦ El sistema de justicia y sus operadores principales ocupan los últimos lugares de los rankings de “Confianza y Credibilidad en la Institucionalidad del Estado”, y su acción se vincula con los males sociales del nepotismo, del clientelismo, del autoritarismo. Lo mismo – a veces peor aún – se constata a propósito de los actores y de la institucionalidad política de partidos y de parlamentarios...
- ♦ Sobre nuestros Estados de Derecho y la percepción ciudadana de la institucionalidad pública, se constatan - además de la disminución de “los poderes del Estado” y el aumento del poder de las grandes empresas (“apenas 1/3 de la población considera que el Estado podrá solucionar sus problemas”), la mala calificación y el gran nivel de desconfianza que hay sobre el efectivo e igualitario cumplimiento de la Ley. La afirmación constitucional y esencial para todo Estado de Derecho, de que “la ley es igual para todos y su cumplimiento es obligatorio”, sólo unos pocos la confirman (20% de los informantes consultados). Las percepciones de inseguridad suben y ocupan los primeros lugares de la preocupación ciudadana junto con la desconfianza y las denuncias de corrupción. Las cotidianas discriminaciones, los malos tratos, las inequidades y atropellos a la dignidad que como seres humanos sufren los llamados “sectores vulnerables” de nuestras sociedades (y los pobres en general) hacen que en muchos países las renacientes democracias se vean debilitadas y la pacífica convivencia y la estabilidad social, estén en permanente Crisis.

Pensamos y trabajamos – junto con muchos otros – por una “Mejor Justicia”. Pero una mejor justicia para todos y todas, que sea capaz de poner fin a estos malos resultados y crecientes insatisfacciones ciudadanas. No es sólo cuestión de más medios, de mejores profesionales e infraestructuras (más tribunales, más cárceles), es decir “más de lo mismo” aunque lo calificamos como malo... Creemos que se trata más bien de Otra Justicia: de otros modos de entender, asumir, gestionar y resolver los conflictos, de recuperar el protagonismo ciudadano y la responsabilización social; de la búsqueda, recuperación y conservación de las libertades y derechos fundamentales, de la mejor calidad de vida y de la convivencia pacífica para y entre todos. Se trata también más concretamente, de cómo entendemos, de cómo diseñamos, de cómo regulamos e implementamos (normas – instituciones – políticas - programas) nuestras múltiples y diversas relaciones y escenarios de convivencia.

En y con esta publicación y propuesta, intentamos demostrar y hacer funcionales la relación proporcional y causal existente entre más ciudadanía y participación con el

mejor acceso a la justicia y la seguridad ciudadana. Y también la relación directa y causal existente entre la efectiva promoción, respeto y ejercicio de los derechos humanos con la calidad del Estado de Derecho, de la Democracia y de la Convivencia que tenemos... Las Defensorías Comunales, de convocatoria, de adhesión y de legitimación social, jurídica y política, aparecen así como innovaciones institucionales para la mejor y más eficaz justicia, la gobernabilidad y la satisfacción ciudadana a nivel local.

B. Defensorías del Pueblo – Acceso a la Justicia, Promoción y Protección de los DDHH a Nivel Local (o el por qué, el cómo y el para qué de esta publicación)

- ♦ En DDHH en A. L. no sólo hay un ayer a reparar, sino que por sobre todo hay un hoy urgente a conocer, a respetar y a proteger, y un mañana a promover y prevenir...
- ♦ Los DDHH constituyen la base valórica y la plataforma jurídica universal para la Justicia y la Cohesión Social.
- ♦ Las Defensorías del Pueblo y las Instituciones de DDHH (Nacionales y Locales) son coherentes con las necesarias correcciones e innovaciones a la institucionalidad democrática y al mayor empoderamiento ciudadano de interés y responsabilidad pública (Estado de Derecho)

Con esta investigación, hemos descubierto que la creación, implementación y acción de la noble, pública y eficaz institución de las Defensorías del Pueblo (Nacionales y Locales) en la mayoría de los hermanos países de la región - corresponde con esa búsqueda de tiempos mejores para la población y en especial, para los más vulnerados en sus intereses y derechos².

Con esta Investigación y en nuestra acción cotidiana como colaboradores de la justicia y promotores de los DDHH ; también hemos constatado que los DDHH tienen a los poderosos (Mundo Estatal y Mundo Privado) como decididos declarantes y hasta adherentes, pero a los pobres y excluidos, como principales y cotidianas víctimas inocentes.

Los DDHH, civiles y políticos, pero también los económicos, sociales y culturales, si bien han sido declarados y confirmados por nuestros Estados, en sede internacional y muchas veces, también ratificados en sedes nacionales por la institucionalidad respectiva, no encuentran debida ni completa aplicación en las calles, en las industrias, en las casas y familias, en el campo ni en las ciudades de nuestras sociedades y países... ¿qué constatamos del derecho a la salud, a la previsión, a la protección social, al acceso y calidad de la cultura, de la educación, del trabajo, de la justicia, de la vivienda y habitación...? Hay muchas distancias entre lo declarado y comprometido con lo vivido y sufrido cotidianamente por la gente. Son muchas las omisiones, son diversas las transgresiones, son inaceptables las violaciones.

Las Defensorías del Pueblo (de la Ciudadanía – de las Personas – de los Habitantes – de Derechos Humanos) representan hoy por hoy una positiva y probada innovación en la institucionalidad del Estado de Derecho, y un trascendente aporte a la Gobernabilidad Democrática. La institución del Defensor o Defensoría del Pueblo se ha venido constituyendo – a partir de la década de los setenta y en los países del Continente que la han creado e implementado - en el referente institucional público (nacional – provincial – municipal) que más garantía de respeto y protección de sus derechos y libertades fundamentales, da a la ciudadanía y a los habitantes, sobre todo a los más pobres y discriminados. La existencia y funcionamiento efectivos de las Defensorías del Pueblo, a nivel de países, y especialmente en los niveles y espacios territoriales más locales (ciudades – distritos - comunas), de acuerdo con su perfil institucional específico de “autoridad de acogida, de opinión y de persuasión”, constituye además una garantía permanente y de más fácil acceso a la justicia para la población, un aporte para la convivencia pacífica y una eficaz solución para la adecuada gestión y resolución de las disputas y conflictos que interesan a la ciudadanía.

Las Defensorías del Pueblo – a nivel nacional y también a nivel local - de acuerdo a los Principios de París (Anexo 1), deben poder cumplir con su función de interés público y de especial interés para los **ciudadan@s** y las organizaciones de la Sociedad Civil – con total autonomía del Estado... Se trata entonces de reforzar la capacidad de la propia ciudadanía y de sus organizaciones para la más adecuada, oportuna y eficaz atención y gestión de sus problemas, conflictos y disputas...

La propia responsabilidad de la ciudadanía y de sus organizaciones debe ser capaz de asumir la promoción y la protección de sus intereses y derechos fundamentales, ante el Estado y el Mercado y sus institucionalidades y servicios... La promoción, la educación, la difusión y la habilitación práctica de la ciudadanía y de sus organizaciones en derechos humanos, su conocimiento y ejercicio, es tarea de las Defensorías y su debido cumplimiento fortalece a la ciudadanía y da bases ciertas y permanentes para la mejor convivencia y resolución de los problemas y disputas.

¿Cuáles vienen siendo y qué impactos van teniendo para el mejor Acceso a la Justicia y para la Convivencia Pacífica a Nivel Local, las prácticas, programas y acciones específicas de las Defensorías del Pueblo en los países en donde se han creado?

A esta pregunta, hemos intentado responder también con esta Investigación. Hemos identificado y analizado con indicadores adecuados, de diversas experiencias de Defensorías Locales implementadas en diferentes países y territorios. Junto con presentar sus principales características y modalidades de acción hemos buscado hacerlas sobresalir como “experiencias referenciales”, para tener en cuenta. Será justo reconocer aquí, que el nivel de aceptación y/o rechazo de la propia ciudadanía, para las Defensorías del Pueblo y/o Comisiones de DDHH o Defensorías de los Habitantes como se han denominado, es el más alto en los rankings nacionales y alcanza en algunos países, niveles superiores al 5,7 de calificación (escala 1 al 7 – PNUD – Latinobarómetro). Sin embargo, a nivel de las experiencias locales trabajadas, no hemos podido obtener datos que confirmen esas virtudes... Nos queda éste como tema importante pendiente...

Constatamos también que así como la problemática y las realidades de inseguridades, de violencias y de temor se muestran como muy importantes para la gente, ellas no son, por lo general, adecuadamente atendidas ni tratadas por las políticas públicas y los programas y planes locales de desarrollo, de participación ni de gobierno local. Nos decimos: ¿no será cuestión de intencionar aún más la potencial acción de las Defensorías Locales, en la dirección de poder dar oportunas y adecuadas respuestas a este clamor ciudadano por mejor, más fácil y eficaz acceso a la justicia (derechos y obligaciones) y a la debida atención y tratamiento de sus quejas, problemas y disputas en pro de la mayor convivencia y cohesión social a nivel de los territorios y comunidades locales de implementación...?

En capítulo especial, presentamos los que nos parecen los estándares mínimos a respetar por una Defensoría Local.

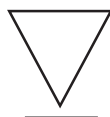
Proponemos – porque así lo pensamos y asumimos - que las Defensorías están llamadas a convertirse en la puerta y el espacio de acogida y tratamiento principales de la ciudadanía en la promoción y respeto de sus derechos; en el espacio institucional privilegiado para el ejercicio y el protagonismo responsable de su ciudadanía y para el control y exigibilidad del efectivo cumplimiento del mandato ciudadano entregado a las autoridades e instituciones locales en el Estado de Derecho y Democrático. A este propósito corresponden los Capítulos Finales de esta publicación. Compartir con Usted(es) como lector(es) y ciudadano(s) comprometido(s) con esta noble causa del Acceso a la Justicia, de la promoción y protección de los derechos humanos y de la gobernabilidad democrática en sus respectivos territorios de acción, algunas orientaciones y líneas programáticas de trabajo, en orden a promover, legitimar y colaborar en la implementación de nuevas y aún mejores experiencias de Defensorías Locales.

En particular, y con los otros miembros asociados de FORJA y del Capítulo Chileno del Ombudsman, nos interesa mucho en conocer vuestras experiencias y en colaborar con vuestras iniciativas. Como dicho anteriormente, en Chile todavía no somos capaces de vencer las resistencias y de instaurar las Defensorías del Pueblo (Nacional ni Local). El desafío es grande, pero estamos ciertos que juntos y en recíproca colaboración, lo sabremos seguir asumiendo por bien de nuestro mejor protagonismo ciudadano, de nuestras democracias y de nuestra más humana y pacífica convivencia. Esta publicación nos debe ser útil. Para ello, es que la hemos hecho y hoy la ponemos a vuestra disposición.

CAPITULO II

DEFENSORÍAS LOCALES EN AMÉRICA LATINA:

Análisis y Evaluación de 15 Experiencias



CAPITULO II

DEFENSORÍAS LOCALES EN AMÉRICA LATINA: Análisis y Evaluación de 15 Experiencias

A. Antecedentes a considerar

Ya en el Imperio Inca existía el Tucuyricuy (“ojos, oídos y lengua del Inca”). Era una persona de sexo masculino que viajaba disfrazado por el Tahuantinsuyo velando por el cumplimiento de lo dispuesto por el Inca para toda la población.

“Todo Defensor debe ser un convencido de que los pobres y las minorías no tienen acceso real a la justicia...” (Carlos Constela, Presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de Argentina)³

Como antes dicho, Chile, Cuba y Uruguay son los únicos países de América Latina (excluidos los territorios franceses de ultramar, otras “dependencias” y el estado libre asociado de Puerto Rico)⁴ que no disponen de la institución nacional del “Ombudsman” (llámese “Defensoría del Pueblo” u otro nombre equivalente):

Argentina	1	Defensoría del Pueblo	1
Bolivia	1	Defensoría del Pueblo	1
Brasil	1	Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano	1
Chile	1		0
Colombia	1	Defensoría del Pueblo	1
Costa Rica	1	Defensoría de los Habitantes	1
Cuba	1		0
República Dominicana	1	Defensor del Pueblo	1
Ecuador	1	Defensoría del Pueblo	1
El Salvador	1	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	1
Guatemala	1	Procuraduría de los Derechos Humanos	1
Haití	1	Oficina del Ombudsman	1
Honduras	1	Comisionado Nacional para los Derechos Humanos	1
México	1	Comisión Nacional de Derechos Humanos	1
Nicaragua	1	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	1
Panamá	1	Defensoría del Pueblo	1
Paraguay	1	Defensoría del Pueblo	1
Perú	1	Defensoría del Pueblo	1
Uruguay	1	[Defensor de los Vecinos de Montevideo]	0
Venezuela	1	Defensoría del Pueblo	1
	20		17

No obstante, en Uruguay existe un Defensor de los Vecinos de Montevideo y otras defensorías locales. En Chile, la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, no alcanza los estándares mínimos que se concuerda exigir a

un Ombudsman según los “Ocho puntos de propuestas y debates para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo” elaborados por el Capítulo Chileno del Ombudsman⁵.

Tampoco Chile dispone de defensorías locales (comunales, ni siquiera provinciales o regionales) que respondan a los citados estándares. Hay defensorías municipales en Lo Espejo y Maipú (Región Metropolitana) y Rancagua (Sexta Región), pero, entre otras limitaciones, son dependientes de los respectivos alcaldes. En el caso de Rancagua, su rol es más el de una fiscalía municipal, por cuanto investiga, participa en operativos policíacos, fiscaliza e interpone acciones judiciales, contra privados y entidades públicas, muchas veces en interés de la municipalidad y del ciudadano en tanto el municipio lo representa, que en interés de las personas ante el Estado o el propio municipio. No es exclusivo de Rancagua este rol ambiguo entre fiscalía y defensoría. Uno de los objetivos generales de la Personería Municipal de Bogotá es precisamente “Ejercer el Ministerio Público en los procesos que se adelantan en los Juzgados Civiles Municipales y de descongestión”⁶.

Por falta de defensorías locales que respondan a los estándares, un alto porcentaje de habitantes de Chile, por ejemplo, está privado de un órgano autónomo que promueva y defienda sus derechos, sobre todo en poblaciones rurales, donde el camino hacia el ejercicio de todos los derechos, y por ende hacia la justicia, es mucho más largo y dificultoso que en las grandes ciudades.

Una solución que se observa en América Latina para aproximar territorial y por tanto efectivamente la función de las defensorías a las personas y grupos que las requieren, es precisamente la instalación de las *defensorías locales*, algunas, como el caso de Uruguay, sin que exista todavía una de carácter nacional. Y en otros países, coexistiendo con, o como filiales de, la defensoría del pueblo nacional. De ahí que en varios países hayan surgido las figuras de los “defensores locales” (por lo general comunales).

¿En qué países de América Latina han nacido y se han desarrollado las defensorías locales?

¿Son éstas dependientes del ombudsman nacional, son sus filiales, o son autónomas del mismo? ¿Han dado origen al defensor nacional en un proceso de abajo hacia arriba?

¿Cómo funcionan las defensorías locales? ¿Son autónomas o dependientes de alguna autoridad, o de la sociedad civil?

Estas y otras preguntas nos hemos hecho, y constituyen el fundamento y contenido principales de éste Capítulo.⁷

B. Defensorías Locales en A. L.: Análisis de 15 experiencias

Las características emanadas de los Ocho Puntos del Capítulo Chileno del Ombudsman y de los Principios de París en las diversas versiones de las defensorías locales de América Latina, según la muestra con que se ha trabajado, han sido organizadas en cuatro conjuntos o modelos.

- Modelo "A", entre 80 y 100% de las defensorías estudiadas poseen la característica correspondiente.
- Modelo "B" entre 60 y 100% de las defensorías la tienen.
- Modelo "C", entre más de 33,3 % y 100% registran la propiedad en cuestión.
- Y modelo "D", se reúnen aquí las variables y dimensiones menos frecuentes (con rango entre 0 y 33,3 por ciento).

Las mencionadas características han sido agrupadas en ocho variables según el tema a que se refieren:

Carácter
Facultades
Fines
Modalidad
Prestaciones
Recursos
Resultado final
Materias

Cada una de las variables ha sido a su vez desglosada en dimensiones. Por ejemplo, la variable "materias" de las que se ocupa:

Variabes	Dimensión	Frecuencia (%)
Materias	Derechos humanos	93,3
	Problemas con servicios públicos	80,0

Las dimensiones deben ser mutuamente excluyentes, porque si no fuere así, se caería en redundancias innecesarias y que confunden. Así, por ejemplo, en el caso de la variable "fines" (en el sentido de "objetivos") inicialmente se registraron tres dimensiones:

Variabes	Dimensión	Frecuencia (%)
Fines	Promoción y protección derechos humanos	100,0
	Protección de los derechos y garantías en general	80,0
	Defensa de las personas ante Estado	80,0

Las dos primeras pueden subsumirse en una sola finalidad, correspondiente al segundo punto de los Ocho del Capítulo Chileno del Ombudsman⁸, que engloba la primera, correspondiente a los principios de París. Por lo tanto, quedará así:

Variables	Dimensión	Frecuencia (%)
Fines	Promoción, tutela y protección de todos los derechos humanos y garantías en general	100,0
	Defensa de las personas ante el Estado.	80,0

La segunda dimensión corresponde al tercero de los Ocho puntos del Capítulo Chileno del Ombudsman⁹.

B.1. Análisis de Experiencias por Frecuencia

Hecha esta categorización, la primera tabla nos muestra cuál es el modelo más frecuente. Aquellas características que más se reiteran en las diversas defensorías locales analizadas. Ello no implica que sean las propiedades más próximas al ideal señalado por los Ocho Puntos y los Principios de París.

Las propiedades más frecuentes (rango 80 a 100, Modelo "A")		
Variables	Dimensión	Frecuencia (%)
Fines	Promoción y protección derechos humanos y garantías en general.	100,0
	Defensa de las personas ante Estado	80,0
Materias	Derechos humanos	93,3
	Problemas con servicios públicos	80,0
Facultades	Investigar	83,3
Modalidad	Gratuidad	86,7
	Actúa ante quejas	80,0
Prestaciones	Servicios de mediación	80,0
	Información acerca de derechos.	80,0
Resultado final	Informes, Recomendaciones, etc., sobre protección y promoción de derechos humanos.	100

En cuanto al "resultado final" de las actuaciones de las defensorías locales, el más frecuente (en el 86,7% de los casos estudiados) es hacer recomendaciones a las instituciones estatales. En cambio, el resultado final menos frecuente (13,3%) es interponer acciones judiciales.

Las propiedades menos frecuentes (rango 0 a 33,3 %, Modelo "D")		
Variables	Dimensión	Frecuencias
Recursos	Recibe apoyo de la cooperación Internacional	20,0
Temas	Maltrato/Mala atención en áreas de Educación y Salud	33,3
Carácter	Elección o representación pluralista de las fuerzas sociales (OSC).	20,0
Modalidad	Recoger denuncias de otros organismos.	33,3
	Congelamiento mayor que 3 años para cargos de representación popular.	6,7
Resultado Final	Representación de víctimas ante el Ministerio Público ¹⁰	26,7
	Interponer acciones judiciales ¹¹	13,3

La menos frecuente, 6,7%, período de congelamiento respecto de cualquier cargo de representación popular corresponde a un solo caso, el de la ciudad de Bogotá: "Art. 97 (Ley 1031 de 2006): Quien haya ocupado en propiedad el cargo de personero no podrá desempeñar empleo alguno en el Distrito Capital, ni ser inscrito como candidato a cargos de elección popular, sino un año después de haber cesado en el ejercicio en sus funciones"¹². A la inversa, la misma norma estipula: "No podrá ser elegido personero quien sea o haya sido en el último año miembro del Concejo, ni quien haya ocupado durante el mismo lapso cargo público en la administración central o descentralizada del Distrito". Este tipo de medidas está contemplada en "Los Ocho Puntos...": "Terminado su período, el ex titular no podrá postular a cargo de representación popular por un lapso de tres años..."

También resulta poco frecuente la elección plural ciudadana del Defensor, es decir, que sea elegido directa y democráticamente por la ciudadanía o por organizaciones sociales y, en general, de la sociedad civil, lo que hemos agrupado como modos participativos (26,7%). No obstante, es más común que lo elijan órganos colectivos (46,7 %) que autoridades unipersonales (26,7 %):

Elección o Designación del Defensor	Casos	%
Órganos colectivos	7	46,7
Modos participativos	4	26,7
Autoridad unipersonal	4	26,7
	15	100,0

No obstante, si ahora distinguimos sólo entre modalidades colectivas y unipersonales, hay una evidente preponderancia de las primeras (80 %) sobre las segundas (20 %).

Nuestro supuesto –siempre conforme a los Ocho Puntos del Capítulo Chileno del Ombudsman y a los Principios de París–, es que las modalidades colectivas garantizan una mayor autonomía del Defensor pues depende del acuerdo entre varias voluntades y no de sólo una.

Elección o Designación del Defensor:	Casos	%
Elegido por el Concejo	5	33,3
Modos participativos	4	26,7
Elegido por el Congreso	2	13,3
Elegido Directorio (ONG)	1	6,7
Modalidades colectivas:	11	80,0
Designado por el Ejecutivo	2	13,3
Designado por el Alcalde	1	6,7
Modalidades unipersonales:	4	20,0
Total	15	100,0
Modelo B (Rango de 60 a 100%)		

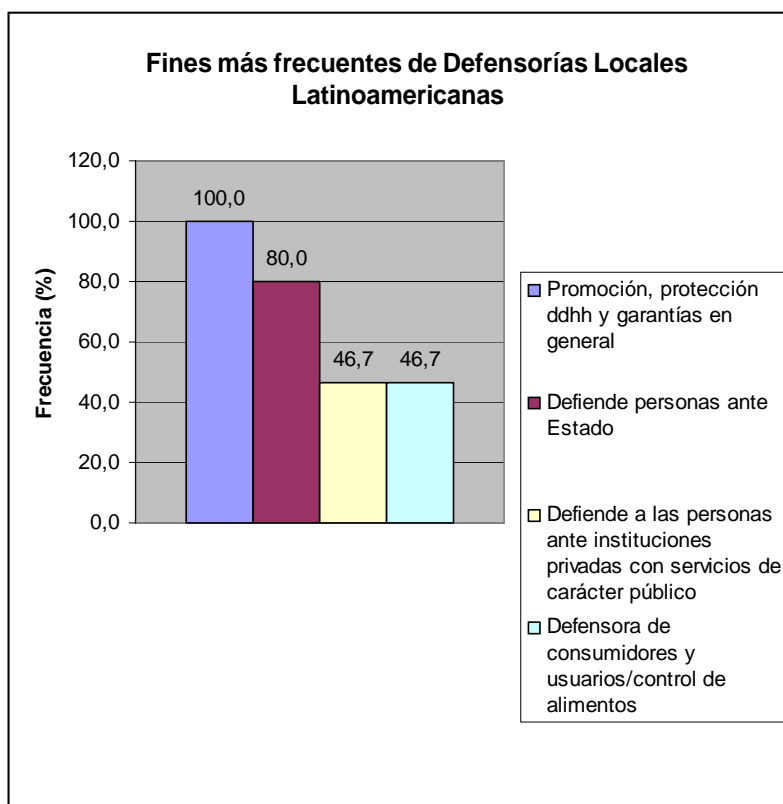
Este modelo amplía el rango de las frecuencias observadas en el “A” a una frecuencia de entre 60 y 100 %:

Variables	Dimensión	Buenos Aires	Frecuencia
Carácter	Independencia		73,3
	Reelección por una vez		60,0
	Participación Popular		60,0
Facultades	Investigar		83,3
Fines	Promoción y protección ddhh		100,0
	Defiende personas ante Estado		80,0
Modalidad	Gratuidad		86,7
	Actúa ante quejas		80,0
	Actúa de oficio		73,3
	Coordinación con otros órganos Jurisdiccionales		63,3
Prestaciones	Servicio de Mediación Comunitaria		80,0
	Información acerca de derechos		80,0
Recursos	Al menos un defensor por institución		66,7
Resultado final	Informes, Recomendaciones, etc., sobre protección y promoción de derechos humanos.		100
	Traslado demanda a organismo competente		60,0
	Derechos humanos		93,3
Temas	Problemas con servicios públicos		80,0
	Medioambiente		66,7

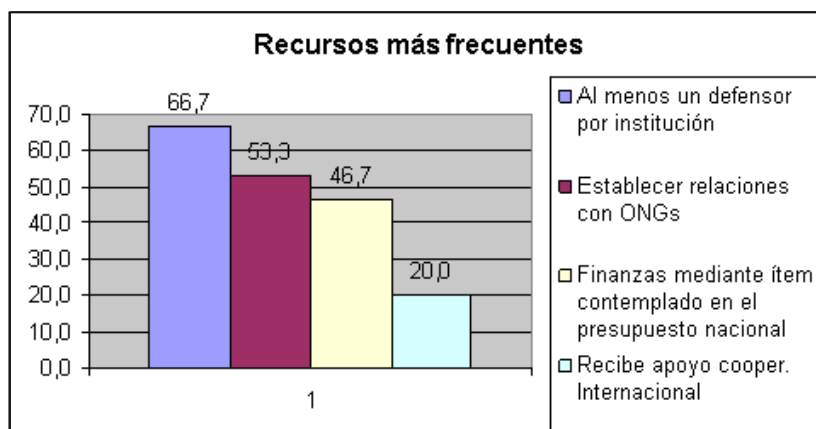
B.2. Análisis de Experiencias por Variables:

Otra forma de observar las defensorías locales de América Latina es agrupando las dimensiones por cada variable y poder ver así más gráficamente cuáles son las que predominan.

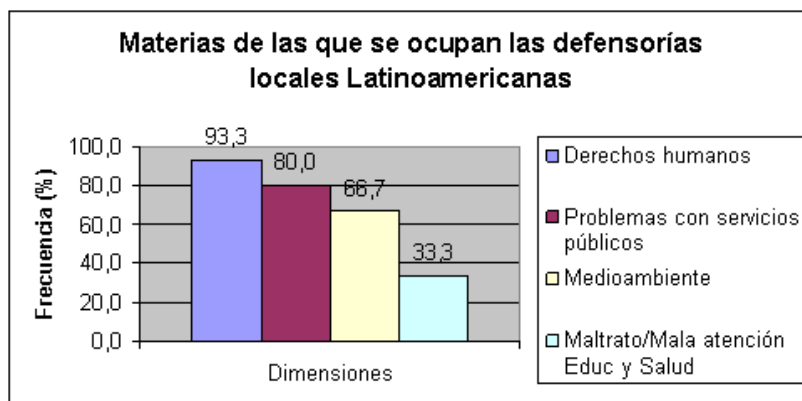
Fines más frecuentes:



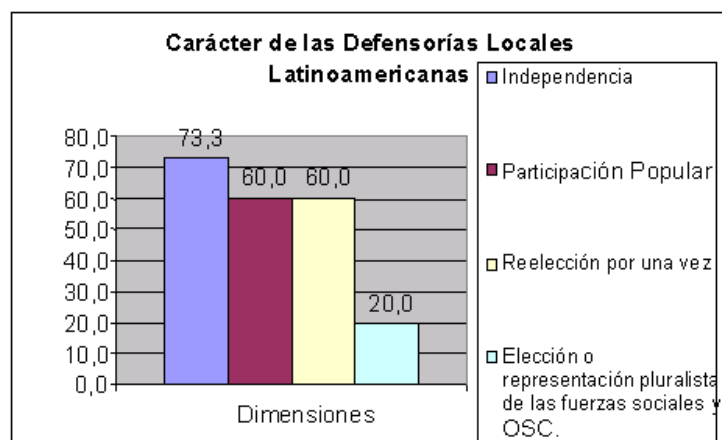
Recursos más frecuentes



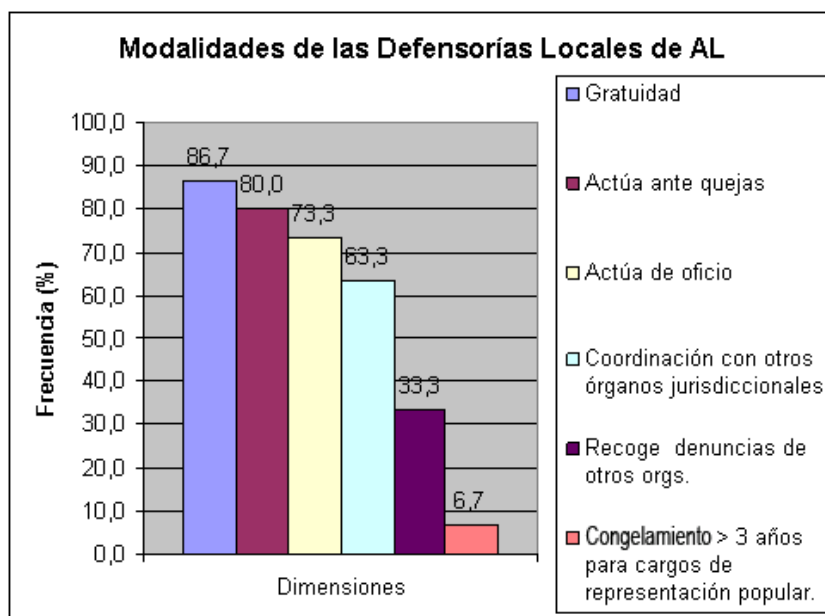
Materias más frecuentes



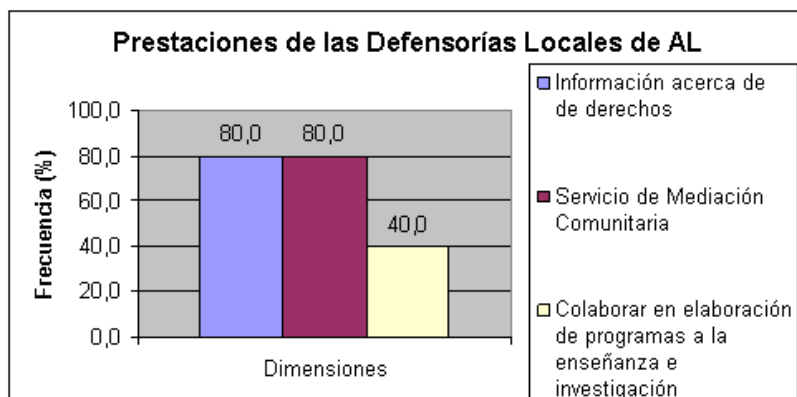
Carácter más frecuente



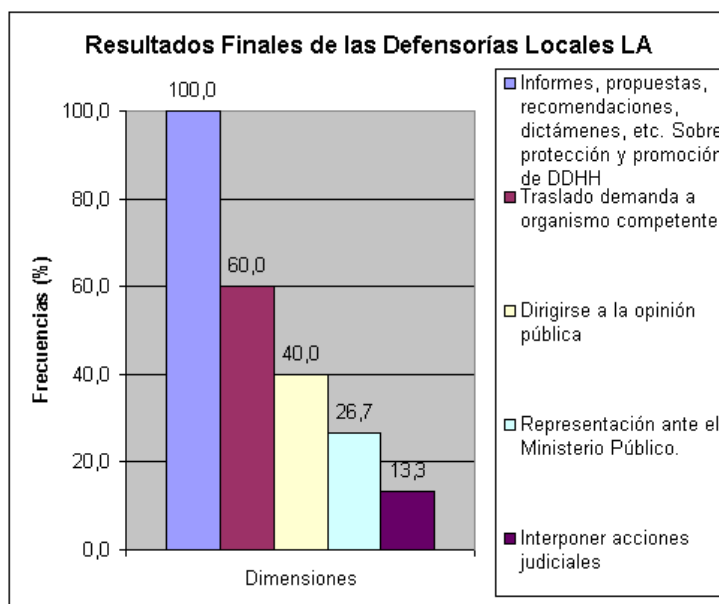
Modalidades más frecuentes



Prestaciones más frecuentes:



Resultados finales más frecuentes



B.3. La práctica en algunas Defensorías analizadas:

Algunas de las 15 defensorías analizadas tienen sus informes anuales y/o estadísticos publicados en Internet. Dicha información, que puede ser consultada in extenso en los correspondientes sitios web, entrega una visión de la cantidad de quejas recibidas o personas que fueron atendidas, así como los temas materia de las acciones efectivas de las defensorías.

El uso de diferentes variables, categorías y criterios no permitió unificar la información, pero sí presentarla por defensoría. Estos datos no obstante pueden aproximarnos a tener alguna impresión sobre el tipo de acciones y el impacto del trabajo de estas defensorías. El nivel de satisfacción de los usuarios no ha sido medido específicamente por ninguna de ellas hasta la fecha.

A modo ilustrativo presentamos tres casos:

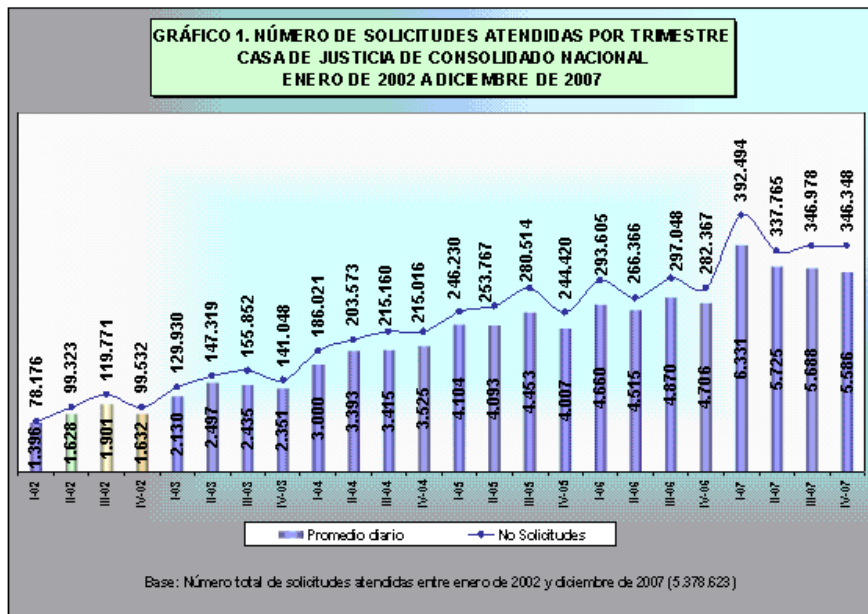
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires
- Casas de Justicia – Colombia
- Defensoría Ciudadana de la Municipalidad de Rancagua – Chile

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires

Actuaciones iniciadas en 2007, por tema

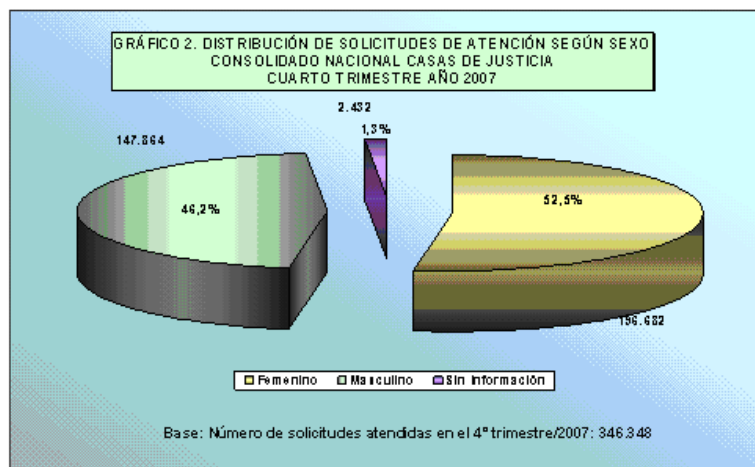
Temas	Nº	%
Jubilaciones y pensiones	1.092	13,1
Salud	734	8,8
Comunicaciones	700	8,4
Vivienda	682	8,2
Emergencia social	585	7,0
Espacios verdes y arbolado	516	6,2
PAMI	459	5,5
Empleo público	377	4,5
Educación	338	4,1
Vía pública	334	4,0
Problemas entre particulares	332	4,0
Servicios públicos	314	3,8
Rentas GCBA	207	2,5
Permisos y habilitaciones	181	2,2
Planeamiento urbano	163	2,0
Ambiente	158	1,9
Violencia / inseguridad	136	1,6
Consumidores y usuarios bancarios	127	1,5
Políticas sociales	89	1,1
Transporte	86	1,0
Estado de edificios	75	0,9
Accesibilidad	69	0,8
Quejas contra funcionarios / organismos de gobierno	63	0,8
Hogares GCBA / privados	59	0,7
Documentación personal	55	0,7
Ocupación del espacio público	48	0,6
Higiene urbana	47	0,6
Hoteles GCB	43	0,5
Laborales	42	0,5
Hidráulica (sumideros - inundaciones - desagües)	39	0,5
Otras temas	156	1,9
Total	8.306	100,0

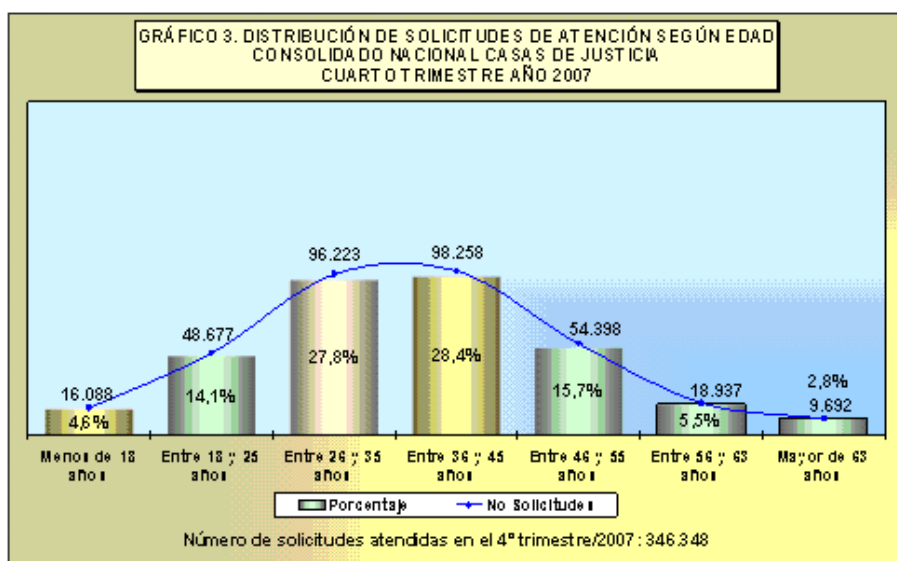
Casas de Justicia (Colombia):



Características socio-demográficas de los usuarios que solicitan atención

La mayoría de las solicitudes de atención recibidas en Casa de Justicia fue hecha por mujeres (52,5%), así como por adultos (26 a 35 años: 27,8%, 36 a 45 años: 28,4% y 46 a 55 años: 15,7%) (gráficos 2 y 3).





Motivo de consulta

El 27,2% de las solicitudes de atención recibidas en Casa de Justicia fue para resolver conflictos familiares, mientras que un 16,8% lo hizo por problemas de pérdida o ausencia de documentos y el 11,2% por problemas penales (tabla 1).

Los principales motivos de consulta por los cuales solicitaron atención los usuarios nuevos fueron los conflictos familiares (27,4%), los problemas por pérdida o ausencia de documentos (19,7%) y los problemas penales (10,9%) (tabla 2).

*Tabla 1. Distribución de solicitudes de atención según motivo de consulta
46 Casas de Justicia
Cuarto trimestre 2007*

MOTIVO DE CONSULTA	No Solicitudes	Porcentaje
Conflictos familiares	94.310	27,2%
Pérdida o ausencia de documentos	58.343	16,8%
Problemas penales	38.942	11,2%
Conflictos entre vecinos	32.876	9,5%
Atención, apoyo y orientación psicológica	30.023	8,7%
Solicitud de Información, permisos, certificados y cartas	29.893	8,6%
Problemas civiles	25.246	7,3%
No pago de arriendo y servicios públicos	18.850	5,4%
Violación de Derechos Humanos	5.299	1,5%
Problemas laborales	4.385	1,3%
Problemas por desplazamiento forzado	4.188	1,2%
Sin Información	3.099	0,9%
Otro	894	0,3%
Total	346.348	100,0%

Base: Total de solicitudes de atención recibidas en Casa de Justicia en el cuarto trimestre de 2007

*Tabla 2. Distribución de solicitudes de atención por primera vez según motivo de consulta
46 Casas de Justicia
Cuarto trimestre 2007*

MOTIVO DE CONSULTA	No Solicitudes por Primera Vez	Porcentaje
Conflictos familiares	52.882	27,4%
Pérdida o ausencia de documentos	37.919	19,7%
Problemas penales	20.976	10,9%
Conflictos entre vecinos	18.648	9,7%
No pago de arriendo y servicios públicos	11.271	5,8%
Problemas por desplazamiento forzado	2.201	1,1%
Problemas civiles	1.183	5,8%
Problemas laborales	2.268	1,2%
Violación de Derechos Humanos	2.970	1,5%
Atención, apoyo y orientación psicológica	14.028	7,3%
Solicitud de información, permisos, certificados y cartas	17.447	9,0%
Otro	298	0,2%
Sin Información	891	0,5%
Total	192.983	100,0%

Base: Total de solicitudes de atención recibidas en Casa de Justicia en el cuarto trimestre de 2007

Defensoría Ciudadana de Rancagua. Extractos prensa local

Acción de interceder ante la empresa privada que presta un servicio público:

Anciana recibió cuenta por mas de un millón de pesos.

Rancagua

Defensoría Ciudadana Impide Pago Excesivo de Agua

La Defensoría Ciudadana de la Municipalidad de Rancagua logró que la empresa Essbí condonara la deuda de agua de una anciana, quien sufrió un ataque al corazón al recibir su cuenta mensual de agua por más de un millón de pesos. La señora Leontina Verdugo tras recibir una cuenta de agua que ascendía a un millón 346 mil 70 pesos, quedó impactada con la noticia porque su cuenta normalmente ascendía a unos 13 mil pesos cada mes. Esta mujer de más de 80 años, sin saber qué pasaba y luego de ser hospitalizada, vivió días de incertidumbre, asustada miraba por la ventana pensando en un posible corte del suministro. No se podía explicar qué había sucedido ya que su comportamiento como clienta era intachable. Ella buscó asesoría de la Municipalidad de Rancagua que la derivó a la Defensora Ciudadana, Marcela Riquelme, profesional que de inmediato se hizo cargo de este caso. “Le llegó una cuenta de agua muy por sobre cualquier parámetro normal, ella pagaba normalmente 15 metros cúbicos de agua, lo que equivale a 10 ó 13 mil pesos aproximadamente y de la noche a la mañana en el mes de abril le llegó una cuenta por 2.883 metros cúbicos”, señaló Riquelme. La abogada conversó con el jefe de atención a personas de la empresa, luego con el gerente de Essel de la Sexta Región y finalmente, como no tuvieron ninguna respuesta positiva la Defensoría envió una carta donde a grandes rasgos señalaban cuál era el promedio de consumo de los últimos 6 meses de la señora Leontina. “Y que realmente era imposible e ilógico, fuera de cualquier carácter normal el que ella tuviera un consumo de 75 mil litros diarios, podríamos regar el estadio El Teniente todos los días con esa cantidad”, agregó la abogada. Finalmente y por una decisión del gerente general de Essbí (propietarios de Essel VI Región) se decidió reconocer que existía un error y condonar la deuda totalmente. Además, según los datos entregados por la Defensora Ciudadana “le cambiaron el medidor, justificando eso debido al comportamiento de la señora Leontina como usuaria, es decir se respetó el promedio histórico de gasto cosa que nunca había pasado”. Para esta mujer de la tercera edad la acción fue todo un milagro, atrás quedaron días de inseguridad y agonía, todo gracias a la acción del municipio “yo lo encuentro estupendo ojalá nunca se retire porque ha sido muy servicial, la defensora nos ha sacado de apuro”. Este es el segundo gran caso resuelto por la Defensoría Ciudadana del municipio rancagüino en estos cinco meses de trabajo. El primero fue el relacionado con los recolectores de basura de la empresa FCE, quienes recibieron tratos discriminatorios por parte del BancoEstado, situación que luego de llegar incluso ante la Corte Suprema fue favorable para los afectados.-

Diario VI Región. On Line. Martes 23 Agosto sin año (2005?).

Acción fiscalizadora-investigadora de delitos en conjunto con la policía:

Los detenidos identificados como J.N.P y A.S.R, fueron puestos a disposición del Juzgado de Garantía de Rancagua para la audiencia de control de detención, donde el Ministerio Público abrió una investigación en su contra por el delito de receptación en grado consumado.

En tanto, ambos detenidos deberán concurrir una vez por mes a la fiscalía y permanecerán bajo arraigo nacional mientras dure la investigación, para la cual se estableció un plazo de 120 días.

El operativo realizado en conjunto por la Municipalidad de Rancagua y la Policía de Investigaciones, se enmarca en un conjunto de acciones destinadas a mejorar la seguridad y a prevenir la comisión de delitos en la comuna.

La Defensora Ciudadana, Marcela Riquelme, señaló que el material incautado en ningún caso ha sido dado de baja, agregando además que la Municipalidad de Rancagua perseguirá legalmente este tipo de delitos.

Este fue el sexto operativo que lleva a cabo el municipio, a través del Departamento de Seguridad Pública y la Defensoría Ciudadana, en conjunto con la policía de Investigaciones, anteriormente se fiscalizaron casas y sitios abandonados.

vi. cl. El portal de la VI Región, 21 Julio sin año (2005?)

El Rancahuaso, Carabineros y Municipio desbaratan Red de Fiestas Escolares Clandestinas

La defensora ciudadana del municipio de Rancagua, Marcela Riquelme, indicó que lo más grave es la incitación a que los jóvenes falten a clases. Por otra parte, ambos centros de eventos poseen patente de alcoholes, por lo tanto, no pueden ingresar menores de edad, ni tampoco funcionar en estos horarios. «El local de calle O´carrol (Maniki) trabaja con giro de discoteque, pero tiene patente de cabaret. Encontramos alcohol y menores de edad trabajando como guardias de seguridad. Lamentablemente, mientras los padres de estos escolares creen que están en el colegio se encuentran acá, en un lugar donde ni siquiera hay una salida de emergencia», señaló Riquelme.

El Rancahuaso, 14 de Marzo 2008

Acciones de seguridad ciudadana:

Para Rancagua y San Fernando el 2006.

Se viene Plan Cuadrante

Mejorarán Seguridad en Zonas Aledañas a Colegios

Con el fin de evaluar las principales acciones en torno a las medidas de seguridad que se aplican en los sectores aledaños a los establecimientos educacionales de Rancagua, diversas autoridades ligadas al tema, encabezadas por el alcalde de la comuna, Carlos Arellano, el encargado regional de Seguridad Pública, Octavio Rodríguez y representantes de Carabineros e Investigaciones, se reunieron con directores de colegios, profesores y alumnos de la capital regional.

En la actividad, que se desarrolló en el salón de reuniones de la Municipalidad, estuvieron presentes, además de las autoridades mencionadas, el capitán de la Primera Comisaría de Carabineros, Alejandro González, el jefe de la Brigada de Investigación Criminal de la Policía de Investigaciones, comisario Héctor Ávila, la secretaria técnica del Programa Comuna Segura de Rancagua, Marcela Miranda Meza y la abogada defensora de los Derechos Ciudadanos de Rancagua, Marcela Riquelme.

Tras una breve exposición de los panelistas, los asistentes requirieron mejor iluminación a la salida de los colegios y una mayor presencia de Carabineros para evitar asaltos, congestión vehicular y accidentes de tránsito que involucren a escolares y apoderados, entre otras peticiones.

Diario VI Región. On Line. 26 Agosto 2005

Interponer Querellas contra personas jurídicas y naturales:

Municipalidad de Rancagua presenta querella contra canalistas

Fecha Viernes, 03 noviembre a las 11:59:30

Tema MUNICIPIOS

La Ilustre Municipalidad de Rancagua informa que hoy viernes 2 de noviembre a las 10:30 horas, el alcalde Carlos Arellano Baeza junto a la Defensora Ciudadana, Marcela Riquelme, interpondrán una querella en contra de la Asociación de Canalistas San Pedro y contra quienes resulten responsables por el delito de daños e inundaciones.

Lo anterior debido a los múltiples trastornos ocasionados en el Sector La Cruz (sin perjuicio de otros sectores también afectados) causados por la falta de limpieza, adecuación y control de los acueductos que conducen el agua del derivado de La Cruz.

Esto ha llevado al daño en el pavimento, bienes nacionales de uso público y bienes privados como por ejemplo las Villas Aconcagua, El Manzano, Hierbas Buenas, San Fernando y los colegios Hermanos Vera y Las Américas.

vi. cl El Portal de la VI Región 2 Noviembre sin año

Red de Fiestas Escolares Clandestinas...

...Luego de los operativos realizados esta mañana, Carabineros cursó las respectivas multas. A su vez, se anunció que el alcalde, Carlos Arellano, interpondrá una querella infraccional en el juzgado de policía local, para cerrar estos dos locales por afectar la moralidad y tranquilidad pública. «Es una norma que nos permite con estos antecedentes, clausurar estos dos locales», sentenció Riquelme.

La defensora ciudadana nos pidió todos los antecedentes de la fiesta del viernes pasado, así como también las fotos enviadas por nuestros corresponsales ciudadanos, para que sean parte de esta querella.

El Rancahuaso, 14 de Marzo 2008

Interponer recursos de protección en representación del Municipio:

Declaran Admisible recurso de protección presentado por Municipalidad de Rancagua

Admisible por la Corte de Apelaciones fue declarado el recurso de protección presentado por la Municipalidad de Rancagua, en busca de revocar la decisión adoptada por la Secretaria Ministerial de Obras Públicas de cerrar la salida sur de la Av. Cachapoal.

La acción judicial fue interpuesta el 31 de enero, por la abogada de la Defensoría Ciudadana, Marcela Riquelme, y el alcalde (S) Osvaldo Pontigo, y el 5 de febrero se obtuvo la primera respuesta de los tribunales.

Lo anterior significa que se acogieron los fundamentos de las garantías constitucionales que solicitó el municipio y que en un plazo no mayor a 8 días la seremi de Obras Públicas, Beatriz Valenzuela, debe contestar a la Corte de Apelaciones, esto si no solicita prórroga.

El Rancahuaso, 2 de Agosto del 2007

«Es posible la construcción del casino, siempre y cuando se respete la normativa vial vigente y es precisamente lo que no se ha respetado»

Así lo aseguró la Defensora Ciudadana de la Municipalidad de Rancagua, Marcela Riquelme al referirse al hecho que el municipio local se hará partícipe del recurso de protección presentado por el Grupo Matte-CIRSA y que busca revocar la decisión del Consejo Resolutivo del SCJ y que otorgó una licencia de operación de casino a San Francisco de Mostazal.

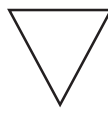
Diario El Pulso. cl sin fecha

CAPITULO III

DEFENSORÍAS CIUDADANAS LOCALES: ESTÁNDARES MÍNIMOS A RESPETAR

El derecho es un instrumento para la justicia. También es un instrumento para la superación de la pobreza, para la ciudadanía y, por tanto, para la democracia¹³.

(Sebastián Cox-Presidente Corporación Forja)



CAPITULO III

DEFENSORÍAS CIUDADANAS LOCALES ESTÁNDARES MÍNIMOS A RESPETAR

I. Planteamiento Introductorio

En este Capítulo, intentamos volcar en argumentos ciertos estándares mínimos para el establecimiento de una defensoría ciudadana local.

Hemos creído pertinente considerar y asumir los «Principios de París», los «Ocho Puntos de Propuestas y Debate del Capítulo Chileno del Ombudsman¹⁴, y los siguientes ordenamientos específicos jurídicos vigentes en diferentes países y territorios de Latinoamérica:

- Ley N° 134 Municipal de Colombia, de fecha 02 de junio de 1994, cuyo Capítulo XI reseña la figura de las «Personerías Municipales o Distritales»;
- Ley N° 850 de Colombia, de fecha 18 de noviembre de 2003, que reglamenta las «Veedurías Ciudadanas»;
- Ley N° 10.396 «Defensoría del Pueblo», de la Provincia de Santa Fe, Argentina, de fecha 20 de junio de 1990;
- Ley del Defensor del Pueblo de Tucumán;
- Ley N° 03, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de fecha 27 de febrero de 1998;
- Decreto N° 30.592 de la Junta Departamental de Montevideo, la cual instituye la figura del «Defensor del Vecino»; y
- Ordenanza N° 11.591 «De Creación, Objeto y Misión del Defensor del Pueblo del Municipio de Vicente López» – Buenos Aires - de fecha 27 de noviembre de 1997. Todos estos cuerpos jurídicos sirven de modelo en la búsqueda de un óptimo para desarrollar circunstanciadamente ideas o premisas que posibiliten el accionar de este tipo de defensorías independientemente a si el Estado cuenta o no con la institución del Defensor del Pueblo u Ombudsman a nivel nacional. En este sentido, la estrategia apunta a descifrar estándares mínimos de lo que debe incorporar, en atención a su naturaleza, una defensoría ciudadana local, en donde se pondere una cierta funcionalidad con plenas garantías de legalidad en pos de una cada vez mayor seguridad jurídica.

II. Análisis sobre las defensorías ciudadanas locales

1. Rango legal:

Por cierto, que para su consecución es dable que se instituya legalmente la figura del defensor ciudadano local ya sea por una ley de la República o por la legislatura de alguna provincia (Santa Fe, Tucumán), o ciudad autónoma (Buenos Aires) o junta departamental (Montevideo), inclusive - aunque en un grado inferior desde el punto

de vista de la pirámide kelseniana - una ordenanza municipal (Vicente López), que para todos los efectos legales cumple con permitir a dicha institución trascender más allá del alcalde de turno, a falta de normativa de mayor rango legal.

2. Designación y duración del cargo

Pensamos que dichas normas, legalmente organizadas se complementan, jamás se excluyen, en el sentido que el fin perseguido de contar con una defensoría ciudadana local puede lograrse indistintamente de la jerarquía de la normativa legal que la estatuye. Lo importante es que la designación del defensor ciudadano local salga con la mayor legitimidad y pluralismo ciudadano posible, en donde todos los sectores organizados puedan ser oídos y deliberar con plenas garantías, mediante un procedimiento establecido con la debida antelación y con la publicidad de rigor. Por otra parte, la duración del cargo deberá considerar que su elección no coincida con períodos de elección presidencial, parlamentaria o municipal, por lo que su permanencia deberá ponderar, ante cada instancia, la cantidad de años a definir, permitiéndose, por igual periodo, una sola reelección del cargo.

3. Naturaleza institucional

Tales normas jurídicas interesan como fundamento al tener presente el objetivo de nuestra investigación - publicación, cual es llevar la institucionalidad del Defensor del Pueblo a esferas más inclusivas y de mayor visibilidad, en atención a una maximización de la participación ciudadana, si consideramos que la ejecución de sus procedimientos y responsabilidades, esto es, su competencia, se produce en una escala menor dentro la compleja orgánica del Estado. Es en las provincias y, particularmente, en los municipios en donde el ciudadano debidamente empoderado vive más cercanamente su cotidianidad, de ahí entonces el riesgo a la indefensión, especialmente de sectores excluidos, frente al denominado sector público o ante empresas privadas o concesionarias que tienen a cargo actividades de servicio o de utilidad pública. Por eso potenciamos la existencia de la figura de las defensorías ciudadanas locales, ya que implícitamente, de acuerdo a su propia naturaleza, son más democráticas, cercanas, inclusivas, visibles y eficientes en su gestión, considerando que no están sujetas a mandato imperativo alguno, cuestión que se traduce en que no reciben instrucciones de ninguna autoridad, desempeñando, por consiguiente, sus funciones con autonomía y conforme a su buen criterio, conciencia y sano juicio, respetando y haciendo cumplir la ley.

En la especie, un primer análisis de los textos nos lleva a constatar no solamente la diversidad en su denominación institucional (defensor del pueblo, veedurías ciudadanas, defensor del vecino, personerías municipales o distritales), sino que también su variado tipo de reconocimiento dentro de la propia esfera de multiplicidad normativa que cada país se permite (leyes nacionales, federales, provinciales, decretos, ordenanzas), cuestión que sólo podría ser criticable en el sentido que dichos esfuerzos corrieran en forma aislada y no fueran parte de un estrategia de institucionalizar a nivel nacional dicho órgano, sin perjuicio de no desmerecer, de antemano, su capacidad reflectaría hacia el resto de la comunidad.

4. Objetivos

Partimos de la premisa que todo órgano defensorial -indistintamente de su nominación- debe estar imbuido por un mandato amplio -ojalá del orden constitucional- pero debidamente circunscrito en leyes destinadas para estos efectos. Este mandato jurídico debe posibilitar a cabalidad, mediante un actuar continuo, permanente, gratuito, dentro de un procedimiento sumario y sin requerimiento de patrocinio letrado, la promoción, la protección, el respeto y cautela de los derechos humanos, de los intereses y derechos individuales, colectivos o difusos (mediante legitimación activa) de los individuos y de la comunidad, frente a actos, hechos y omisiones de la Administración del Estado, centralizada, descentralizada o de carácter autónomo (sector público y empresas, concesionarias o prestadoras de servicios de utilidad pública, incluso las policiales, u organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operan en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público) y de sus agentes. Estos actos, hechos y omisiones deben implicar un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, de excesiva e injustificada demora o configurar una desviación de poder. El Defensor debe también velar por el buen orden, decoro, dignidad y regularidad de la Administración Pública, de sus autoridades, funcionarios, agentes o de cualquier otra persona que actúe al servicio de ésta, debiendo comunicar al afectado y al órgano de control pertinente, si correspondiere, el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado el organismo o funcionario implicados. Pudiendo además formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los derechos y obligaciones de los funcionarios y propuestas para la adopción de nuevas medidas, estando éstos obligados a responder por escrito dentro de plazo. Lo obrado por la Defensoría, constará en un Informe anual público de rendición de cuentas de la labor realizada, así como de los Informes especiales, en caso de gravedad o urgencia, de los hechos que se presentan.

5. Principios fundantes

Lo anterior es sin perjuicio que los ajustes a dicho mandato general no deben de ninguna manera imposibilitar o hacer ilusorio interpretar o integrar un precepto legal en base al principio «*pro homine*» y a los principios generales del derecho, específicamente, el principio de inexcusabilidad y el de equidad. Asimismo, deberá respetar los valores procedimentales garantizados en todo debido proceso legal, asegurando, por cierto, los principios de impulsión e instrucción de oficio, informalidad, gratuidad, celeridad, imparcialidad, inmediatez, accesibilidad, confidencialidad, publicidad y pronunciamiento obligatorio; incorporándose, de igual manera, ciertos principios rectores que apuntan a una mejor democratización -con su ligazón en la participación ciudadana-, autonomía presupuestaria y administrativa, transparencia, igualdad, responsabilidad, eficacia y eficiencia. A tal efecto, todos los poderes públicos deberán estar obligados a prestar la adecuada asistencia o auxilio, con carácter preferente y urgente, en las investigaciones e inspecciones que se puedan requerir, incluso, de ser necesario, el uso de la fuerza pública.

La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables de brindar la información solicitada podrá ser considerado como hostil y entorpecedora de sus funciones, lo que podrá ser considerado una falta grave de carácter punitivo. De persistir con tal actitud, el organismo, funcionario o agente público será objeto de un Informe Especial sin perjuicio de ser destacado en el Informe anual.

En uso de su autonomía funcional, conocerá, investigará y evaluará la observancia o vulneración de las garantías y derechos humanos y/o fundamentales. Lo hará del modo más inmediato y por el medio más idóneo, en relación con las quejas, reclamos o denuncias de personas naturales o jurídicas, o también a través de terceros, debidamente individualizados, sin impedimento, restricción ni censura alguna, incluyendo las que se le formulen verbalmente, levantándose acta al efecto con mención de las probanzas del caso, o por escrito, sin ningún requisito o formalidad alguna, incluso mediante el uso de cualesquiera de las TICs¹⁵ (tecnologías de la información y comunicación -internet, mensajería celular, e-mail, etc.) que se estime conveniente; pudiendo además actuar, de acuerdo al mérito de las circunstancias, de oficio. De igual manera podrán presentarse denuncias o quejas anónimas, a las cuales sólo se les dará curso si se verifica la verisimilitud de los hechos denunciados por cualquier medio probatorio.

6. Control de admisibilidad

Lo anterior, no obsta a su control de admisibilidad, esto es, que se puedan rechazar las quejas, reclamos o denuncias que se reciban mediante resolución motivada debidamente notificada por medio fehaciente, cuando se advierta mala fe, falta de fundamentos, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial, o cuando se trate de asuntos ya juzgados, así como aquellas cuya tramitación irroguen perjuicios al legítimo derecho de terceros, no siendo, en ningún caso susceptibles de recurso alguno, sin perjuicio de informar al interesado sobre las vías más apropiadas para ejercitar su derecho.

Si de la investigación cumplida resulta que la queja o denuncia es notoriamente improcedente, infundada o temeraria, ésta deberá ser rechazada por resolución fundada la que, por lo demás, carece de imperio, no siendo apelable ante ningún órgano superior, amén del sólo control de constitucionalidad. Distinto es la situación cuando en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, se tenga conocimiento de conductas o hechos presumiblemente delictivos o que de sus investigaciones resulten hechos que evidencian conductas ilícitas, los que deberán ser puestos a disposición inmediata, mediante la respectiva denuncia, al Ministerio Público. Lo anterior no obsta a interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil.

7. Prerrogativas con enfoque en derechos humanos

Por otra parte, debe contemplarse dentro de las prerrogativas de las defensorías ciudadanas locales, la educación, capacitación, investigación y promoción de los derechos humanos, así como la coordinación, seguimiento, implementación, evaluación y posterior difusión de sus lineamientos, tareas programáticas y políticas públicas a las que habrán de sujetarse las actividades sustantivas y administrativas con miras a la realización de buenas prácticas institucionales o, mejor dicho, a la concreción, dentro del espacio territorial, de la agenda política con enfoque de derechos humanos. Lo anterior con estricto apego a la atención, orientación, gestión y solución de los diversos problemas que aquejan a las personas, tomando siempre en consideración que más que un usuario del sistema, se trata de un sujeto de derechos que exige, sin exclusión alguna, un debido acceso y participación en la resolución de su conflicto, como también el ingenio y perspicacia de la institución para la búsqueda de la mejor solución, en la mayor parte de las veces, mediando o conciliando espíritus, en provecho de la convivencia pacífica, la cohesión social y el restablecimiento de las condiciones de equidad y justicia deseadas.

8. Cohesión social como fin último

Ciertamente, que una defensoría ciudadana local que resguarda los derechos sociales, culturales y económicos de las personas y no sólo los derechos políticos, es una defensoría que cohesiona, que construye comunidad¹⁶, permitiendo, por cierto, la efectiva pertenencia a la sociedad, pues implica que todos los ciudadanos están incluidos en la dinámica del desarrollo y del bienestar que dicho desarrollo promueve. En consecuencia, dichas defensorías deben velar por lógicas distributivas y no inequitativas de justiciabilidad, en donde, además, la voluntad política del decidor ponga siempre el acento en la igualdad y dignidad de todos como corolario indefectible de la universalidad e interdependencia de los derechos humanos.

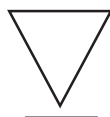
III. Conclusión

Finalmente, la institucionalidad de la defensoría ciudadana local, de lograr su instauración como un modelo viable, particularmente en los territorios locales – comunales -, debe contar con los respaldos permanentes de la comunidad para realzar en los tiempos futuros su pluralismo y legitimidad. En definitiva, debemos internalizar en nuestras conciencias que esta institución forma parte inquebrantable de nuestro imaginario común, adoptando por antonomasia la «ciudadanización defensorial» de los derechos humanos y la “democratización ciudadana” de los gobiernos locales.

CAPITULO IV

DEFENSORÍAS LOCALES COMUNALES:

**Bases Sociales, Jurídicas
y Políticas para su legitimación,
implementación y réplicas**



CAPITULO IV

DEFENSORÍAS LOCALES COMUNALES **Bases Sociales, Jurídicas y Políticas para su legitimación,** **implementación y réplicas**

1. Bases y Argumentos Normativos y Territoriales para la institucionalización de las Defensorías Locales

Resulta relevante y de una alta incidencia en la viabilidad de la institución en Chile definir un camino y pistas concretas para lograr no sólo su legitimidad y coherencia jurídica sino su legitimidad social y política. Y al respecto, creemos conveniente concordar en dos dimensiones, a saber, primero en el ámbito de acción en que el Defensor actuará en el cumplimiento de su cometido y, en segundo lugar, distinguir diferentes momentos normativos dentro de cuyo marco se determinen tanto los derechos que debieran estar en la competencia o campo de observación de la nueva institución, como los órganos y forma de ejercer sus prerrogativas en la defensa de los derechos y libertades de las personas.

Cuando hablamos de la definición del ámbito de acción de las defensorías como condición para viabilizar su institucionalización en Chile, hablamos simplemente del alcance territorial y de las materias comprendidas en la esfera su competencia. Por su parte, en cuanto a la definición de momentos normativos para su institucionalización, reconoceremos marcos jurídicos diferentes para su implementación.

Respecto de la definición del ámbito de acción con que las distintas iniciativas legislativas han pretendido institucionalizar un Defensor en Chile, lo cierto es que mientras mayor ha sido su amplitud, como puede ser el nivel nacional, mayores son las fuerzas de resistencia que se manifiestan para rechazarlas.

Sin embargo, y como es posible comprobar por las experiencias antes analizadas, las resistencias son menores cuando se trata de implementar sistemas de defensoría a nivel local, e incluso son tenidas como interesantes modelos a seguir por las respectivas autoridades igualmente locales. Las Municipalidades, por ejemplo, perciben estas defensorías como una buena instancia de focalizar las aspiraciones de participación ciudadana y como vía de solución de necesidades de la comunidad, con las cuales dichas entidades administrativas tiene un contacto mucho más directo y permanente.

De esta manera, creemos relevante fomentar la institucionalización de las Defensorías a partir de un nivel local o comunal, junto con promocionar y mejorar las experiencias existentes.

Establecida la conveniencia de definir una estrategia de nivel inicialmente local para institucionalizar las Defensorías en Chile, por las razones que se verán más adelante,

creemos idóneo asumir las mismas unidades territoriales de las Municipalidades, es decir, la comuna o agrupación de comunas.

En segundo lugar, a la hora de proponer la forma de institucionalizar las defensorías locales, resulta que la carencia de instrumentos normativos a los cuales recurrir hace difícil institucionalizarlas, mas no la imposibilitan. Sin duda, la incorporación de las defensorías locales en Chile –mientras no exista una creación legislativa- obedecerá a la voluntad democrática de las autoridades locales, problemática de relevancia que se pretende superar con la exposición de esta experiencia para promover el establecimiento de esta institucionalidad dentro del marco legal que regula los gobiernos locales en general.

En efecto, en la actualidad no existe una facultad-obligación legal de las municipalidades para crear más unidades que las que expresamente establece la ley 18.695, por lo que la sola intención de incorporar una defensoría del pueblo en la estructura de un municipio obedecerá a la cultura democrática que exista en esas entidades edilicias.

No obstante, si bien como dijimos no existe obligación legal para la creación de esta institución, es el mismo ordenamiento jurídico municipal el que establece las bases para estructurar una defensoría del pueblo.

En efecto, la letra l) del artículo 4º de la Ley Orgánica de Municipalidades dispone que dichas corporaciones, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Por su parte, el artículo 93 de esta misma Ley Orgánica dispone que “Cada municipalidad deberá establecer en una ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local, teniendo en consideración las características singulares de cada comuna, tales como la configuración del territorio comunal, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación etárea de la población y cualquier otro elemento que, en opinión de la municipalidad, requiera una expresión o representación específica dentro de la comuna y que al municipio le interese relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal”.

De esta manera, inspirados en las sencillas palabras del gran jurista y defensor de los derechos humanos Norberto Bobbio, “antes que reglar los derechos humanos, hay que protegerlos”, creemos que en Chile es posible instituir las defensorías comunales aún cuando no haya una ley que idealmente así lo disponga en forma expresa, utilizando mientras ello no ocurra, los instrumentos jurídicos existentes. Podemos distinguir lo que quisiéramos calificar como dos momentos o etapas normativas en la institucionalización de las defensorías locales: una primera etapa prelegislativa en la que se concibe la figura de las defensorías locales como instrumentos para el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local mediante programas específicos a

partir del mismo ordenamiento jurídico municipal vigente y la incorporación de la defensoría del pueblo en la estructura de un municipio dentro del concepto de participación ciudadana. El segundo momento normativo consiste en la consagración legislativa de la institución de las defensorías comunales que, junto con atribuirles un carácter vinculante y darles un reconocimiento general en la orgánica pública de todas las municipalidades, consolide y le aporte aquellos elementos de sustentación que la normativa prelegislativa no puede darle, tales como autonomía, independencia, inviolabilidad, facultades especiales de actuación vinculante ante otros órganos públicos y entes privados, etc.

2. Análisis de una Experiencia Piloto: Defensoría Comunal de Lo Espejo Lecciones y recomendaciones a asumir

Antes de proseguir en nuestro intento de proponer una estrategia y medidas concretas para implementar las defensorías locales, debemos dar una visión somera de la experiencia adquirida por las pocas defensorías locales que existen en Chile (dentro de las cuales podemos mencionar a Lo Espejo y Rancagua) y que han incorporado esta institución dentro de las Ordenanzas de Participación Ciudadana, como una forma de darle una realidad jurídica comunal. Ello nos parece bien, aún reconociendo los reparos que existen en cuanto al nivel normativo de estos instrumentos legales, pues si bien existen otras formas de estructurar una defensoría local al interior de la estructura orgánica municipal, lo cierto es que la Ordenanza de Participación Ciudadana pone el acento en uno de los cimientos de las defensorías, cual es, la imagen y protagonismo de la sociedad civil como piedra angular y foco de atención de la actividad permanente de esta institución.

En el año 2002, la autoridad superior de la Municipalidad de Lo Espejo apoyó esta iniciativa de creación y desarrollo de un programa de Defensoría Comunal, como parte de su compromiso con la promoción de los derechos civiles y políticos y con la necesidad de modernizar las instituciones del gobierno local.

El Defensor Comunal de la Municipalidad de Lo Espejo o también denominado Ombudsman Comunal, es creado formalmente el 22 de agosto de 2002 con la publicación en el Diario Oficial de la reforma a la Ordenanza de Participación Ciudadana que instauró un Capítulo IV completo para su regulación (arts. 39 a 46).

2.1.-Identidad y Atributos institucionales del Defensor Comunal-Local.-

El artículo 39º de la Ordenanza Municipal, referido a la naturaleza de la entidad, define al Defensor Comunal como “una institución municipal establecida por esta Ordenanza, cuyo titular y máxima autoridad es el/la Defensor(a) Comunal”. Por lo que debemos decir que la redacción de esta disposición pudo haber sido mejor, y hablar más propiamente de la “Defensoría Comunal” encabezada a su vez por un Defensor Comunal.

Por otra parte, por las limitaciones que impone esta etapa prelegislativa se comprende la simplicidad por la que se optó en la redacción de esta disposición, ya que, como hemos dicho, al no ser propiamente un órgano creado por ley, no fue posible atribuirle de una naturaleza y características tales como personalidad jurídica, autonomía y patrimonio propio.

Al respecto, el derecho comparado da buenos ejemplos donde se perfila a las defensorías como órgano unipersonal, o bien, como una investidura individual.

Es así como en las leyes de las distintas Provincias Argentinas han creado este instituto como Defensoría del Pueblo, caracterizado como órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera cuyo titular es un funcionario denominado “Defensor del Pueblo” designado por las respectivas Legislaturas provinciales. También a nivel municipal los Defensores del Pueblo creados mediante Ordenanzas Municipales, lo conciben como un órgano unipersonal e independiente, con autonomía funcional administrativa, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad.

Es el tiempo que por ley se admita la figura del Defensor Comunal entendido como un sujeto de derecho, es decir, un órgano con personalidad jurídica y patrimonio propio, lo que le permite una gestión financiera independiente, así como un régimen de responsabilidad propio.

2.2.- **Ámbito de acción del Defensor Comunal-Local**

Con el fin de organizar la gestión del Defensor Comunal, éste se focalizó en el desarrollo de dos áreas de acción. La primera, se denomina “**Acceso Efectivo a la Justicia**”, mientras que la segunda es designada como “**Promoción de Derechos**”, quedando el texto del artículo 40º de la Ordenanza Municipal sobre Participación Ciudadana de la siguiente manera: *“El Defensor Comunal tiene como objeto velar por el cumplimiento y la vigencia de los derechos y garantías de las personas y la adecuada prestación de los servicios públicos; y promover el acceso a la justicia, proteger, promocionar, y divulgar los derechos humanos. Para este fin, utilizará todos los medios a su alcance”*.

2.2.1. **Acceso a la Justicia**

El acceso a la justicia ha sido aceptado cada vez más como un derecho social básico en las sociedades modernas, es el derecho humano primario en un sistema legal que pretenda garantizar los derechos humanos, tanto individuales como colectivos (J. Méndez).

Integrada la defensoría local a la institucionalidad Municipal de Lo Espejo, destinado a prestar asesoría en dos planos, a saber: intra municipal (a la municipalidad como órgano de la Administración del Estado) y extra municipal (destinada a prestar asesoría a los habitantes de la comuna de Lo Espejo). Esta estructura presenta, por cierto, un desafío a la hora de proponer para los gobiernos locales, un modelo normativo que incorpore la participación de la ciudadanía en la generación de su institucionalidad.

En el primero de los planos expuestos, han aprovechado las normas sobre participación ciudadana consagradas en el capítulo IV de la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, para insertar esta institución dentro del ámbito local. En el segundo plano, han entendido el acceso a la justicia, no como una labor preferentemente asistencial, pues para ello el Estado ha establecidos otras instituciones (Corporación de Asistencia Judicial, Universidades, Abogados de Turno, etc.). Muy por el contrario se han valido de dichas instituciones para confeccionar redes de derivación efectiva a los habitantes de lo Espejo, para evitar que la comunidad concurra a realizar trámites innecesarios o dilatorios que frustren sus expectativas de acceso a la justicia.

Además, la institución del Defensor Comunal se ha abocado a la tarea de vigilar a las entidades públicas y preferentemente privadas, que puedan con su actuación afectar los derechos de los vecinos de Lo Espejo. En estos casos, y por falta de consenso entre los vecinos y la entidad cuestionada, se pueden iniciar acciones constitucionales y legales para cautelar los derechos humanos violentados, situación que se ha visto reflejada en la interposición efectiva y material de acciones de protección (conocidos y establecidos en Chile como Recursos de Protección en el artículo 20 de la Constitución Política del Estado).

2.2.2. Promoción de los Derechos Humanos

En la segunda línea de gestión de esta Defensoría Local, se encuentra la promoción o educación de Derechos Fundamentales, entendiendo que el acceso a la justicia está íntimamente ligado con las oportunidades educativas que ha tenido la persona que busca reparar un derecho determinado que ha sido vulnerado o perturbado.

Para efectos didácticos y fijando un marco conceptual, se ha entendido como Educación en Derechos Humanos la posibilidad real de todas las personas - independiente de su sexo, origen nacional o étnico y condiciones económicas, sociales y culturales- de recibir educación sistemática, amplia y de buena calidad que les permita:

- Comprender sus derechos y respectivas obligaciones y posibilidades.
- Respetar y proteger los Derechos Humanos de otras personas.
- Entender la interrelación entre Derechos Humanos y Estado de Derecho y sistema democrático de gobierno.
- Ejercitar en su interacción diaria valores, actitudes y conductas consecuentes con los Derechos Humanos.

2.3. Potestades del Defensor Comunal-Local

La Ordenanza Municipal en comento dispuso que en el marco de su mandato institucional, el Defensor está facultado para absolver las consultas que le sean formuladas, debiendo hacerlo en el menor tiempo posible, de conformidad a la naturaleza y complejidad de la cuestión.

Además, puede asumir la representación judicial de miembros de la Comunidad en los negocios o contiendas que estime pertinentes, sólo con las limitaciones que impone la probidad administrativa.

El Defensor Comunal se relaciona con otras instituciones, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a través de su titular, procurando la cooperación y colaboración integrales. Al respecto, en este momento normativo de base local, la atención que las autoridades de dichas instituciones prestan al Defensor Comunal, resulta apoyada en la mayor o menor disposición personal que tenga para atender los planteamientos que pudiere formular el ente defensor en la medida que logre dar una imagen en cuanto «magistratura de opinión y persuasión». Cosa distinta sería si producto de una normativa legal las observaciones e inquietudes del Defensor Comunal pudieran ser presentadas mediante Informes periódicos dirigidos a los superiores jerárquicos de dichas instituciones estableciendo relaciones estructuradas orgánicamente.

En el marco de sus actividades, el Defensor puede iniciar investigaciones sobre temas de interés colectivo, siendo dicha investigación sumaria e informal. Para asegurar el cumplimiento de dicha potestad de investigación, en la propia Ordenanza se impone el deber a las unidades que forman parte de la organización interna de la Municipalidad, y cada funcionario, en particular, de prestar la más completa colaboración frente a los requerimientos de la Defensoría, y el incumplimiento grave de este deber generará responsabilidad administrativa. Al respecto, cabe señalar que en un momento legislativo posterior, debe contemplarse el deber general de todo organismo público de prestar la debida información solicitada por el Defensor Comunal, lo cual incidiría en la modificación de las leyes vigentes, tales como, leyes de Bases Generales de la Administración del Estado, del Código Orgánico de Tribunales, Código Procesal Penal, Ley sobre Procedimientos Administrativos, ley sobre Acceso a la Información Pública, y otras.

Como se observa, el ámbito de accionar del Defensor local en su escenario actual es bastante restringido, por lo que abogamos por modificaciones legislativas que permitan dotarlo de atribuciones que permitan otorgarle la máxima eficacia en el desempeño de la finalidad consustancial a su figura, esto es no sólo la promoción de derechos humanos sino también su defensa, en los casos en que como última ratio y después de haber agotado todos los intentos de mediación, no quede otra opción que ejercer las acciones judiciales y de tutela que el ordenamiento provee.

Es así que nos permitimos reproducir las atribuciones del Decreto N° 30592 de la Junta Departamental de Montevideo, que instituye el “Defensor del Vecino” y que en su artículo 14° dispone: “Son atribuciones del Defensor del Vecino:

- 1) *Solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.*
- 2) *Realizar visitas a las distintas dependencias del Gobierno Departamental (local), debiendo anunciarlas a la autoridad correspondiente con anticipación. Cuando se tratare de una*

denuncia grave y urgente, podrá realizarla sin previo aviso, fundando por escrito la motivación de la medida.

- 3) *Atender los reclamos referentes a los derechos humanos de los ciudadanos del Departamento, en especial los vinculados a la protección del medio ambiente, al consumidor, así como intervenir en toda denuncia que se le formule sobre situaciones de discriminación en cualquiera de sus modalidades.*
- 4) *Preparar y promover los estudios e informes que considere convenientes para un mejor desempeño de sus funciones.*
- 5) *Llevar el registro de todas las denuncias y quejas que le fueren presentadas así como de las comunicaciones recibidas sobre el resultado de aquéllas.*
- 6) *Elaborar estadísticas, a fin de informar a la Junta Departamental sobre las quejas y denuncias recibidas por el funcionamiento de cada servicio y sobre los resultados que su gestión obtuvo respecto de las mismas. En todos los casos que las quejas y denuncias refieran a las Juntas Locales y/o Concejos Vecinales el informe de los resultados de su gestión respecto a las mismas, así como las recomendaciones que de dicha gestión surjan, serán informadas a cada Junta Local y Concejo Vecinal correspondiente, con el fin de promover junto a los mismos la mejora de los servicios municipales en su jurisdicción. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el Art. 8° inc.3ro. del presente Decreto.*
- 7) *Promover las acciones judiciales pertinentes en representación de intereses generales afectados, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 42 del Código General del Proceso.*
- 8) *Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías Letradas, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción.*
- 9) *Ejercer el derecho de petición previsto en el Artículo 30 de la Constitución de la República ante todos y cualesquiera autoridades públicas cuando existan situaciones que comprometan seriamente derechos humanos de los ciudadanos del Departamento.*
- 10) *Elaborar y presentar ante las autoridades correspondientes propuestas normativas, legislativas o reglamentarias.*
- 11) *Hacer públicos sus informes cuando lo considere oportuno”.*

2.4. Principios y Directrices para la Actividad del Defensor Comunal-Local

La Ordenanza Municipal en comento fija algunos principios y directrices que rigen las actuaciones del Defensor Comunal, que creemos resultan válidos también para posibles réplicas y procesos de institucionalización de nuevas defensorías locales.

Tales son:

- a) **Principio de Legalidad.** Los actos defensoriales están sujetos estrictamente a la Constitución Política del Estado, los Tratados Internacionales vigentes en Chile en materia de Derechos Humanos y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- b) **Servicio a la Sociedad.** La intervención defensorial es un medio de servicio a la Comunidad y no un fin en si mismo.
- c) **Protección.** Los actos, diligencias y procedimientos defensoriales deben privilegiar la tutela de los derechos humanos por encima de cualquier consideración política, económica, personal o de otra índole.

- d) **Informalismo.** Los procedimientos defensoriales están exentos de formalidades.
- e) **Concentración.** Los procedimientos defensoriales deben concentrarse en el menor número posible de actuaciones para evitar su dispersión.
- f) **Celeridad.** Los actos defensoriales deben ser ágiles y oportunos.
- g) **Gratuidad.** El servicio defensorial no genera costo alguno para los peticionarios.

2.5 Estatuto del Defensor Comunal-Local.

Es en éste punto donde con más fuerza se reflejan las limitaciones de la normativa municipal existente en nuestro país para dotar a la institución de los elementos característicos y universalmente aceptados tanto en el derecho comparado como por la doctrina y contenidos por ejemplo, en el texto de los Principios de París, a saber independencia y pluralismo.

Al ser por ahora una entidad creada, designada y sostenida financieramente por el Municipio, se ve severamente limitada en su acción y permanencia en el tiempo, teniendo como único antídoto contra este peligro la mayor legitimación que con su actuar vaya ganando la institución en la sociedad o comunidad local, en la cual despliega su actuar.

2.5.1. Designación del Defensor Comunal-Local

En cuanto a la forma de designar al Defensor Comunal, la Ordenanza en comento no da una fórmula, lo que constituye el eslabón más precario de la normativa existente. En los hechos, una buena costumbre ha llevado a que aún cuando según las reglas generales de la Ley Orgánica de Municipalidades la designación corresponda al Alcalde se ha estilado someter el nombre del Defensor Comunal a la “ratificación” del Concejo.

Pensamos que aún en este momento prelegislativo al que hemos hecho mención en varias oportunidades, se debe establecer un mecanismo de nombramiento que contemple la participación de la comunidad organizada.

A modo de ejemplo, una Ordenanza en este sentido podría contemplar un procedimiento de designación que invite a las organizaciones comunitarias registradas en el respectivo municipio para proponer al Alcalde o Concejo Municipal en su conjunto el nombre de un Defensor, para su designación. Lo importante aquí es dar legitimidad social a la institución desde su origen.

2.5.2. Requisitos de elegibilidad

En cuanto a los **requisitos para ser elegido Defensor(a) Comunal**, la Ordenanza Municipal en comento sólo autoimpone a la autoridad edilicia la exigencia de nombrar como Defensor a quien ostente el título de abogado. La razón pareciera ser en primer lugar la necesidad de facilitar su actuación ante los tribunales de justicia, pero también, atendido este momento prelegislativo, la necesaria conciencia de las limitaciones de competencia y relación con otros organismos.

En un modelo normativo ideal, podemos proponer a modo de ejemplos, los siguientes

- i. Ser ciudadano con derecho a sufragio
- ii. Tener residencia en la Región a que pertenezca la comuna.
- iii. No estar efecto a alguna inhabilidad para ejercer un cargo público.

2.5.3. Duración en el cargo

Respecto de la duración en el cargo, la Ordenanza Municipal tampoco lo contempla, y en este momento de la realidad normativa existente mal podría hacerlo toda vez que aún mediante Ordenanza Municipal no puede establecer períodos de duración en el ejercicio de un cargo, con reglas distintas a las reglas existentes en los estatutos administrativos que rigen en esta materia a todos los funcionarios, incluido nuestro Defensor. Es clara entonces la necesidad de superar este momento con la modificación de la legislación que justamente establezca un período de tiempo especial y diferente al de una autoridad local o un simple funcionario.

2.5.4. Causales de cesación

Otra de las omisiones importantes del texto en comento, es la débil referencia a **causales de cesación en el cargo**. Ello se explicaría nuevamente por las limitaciones que impone un texto normativo de la naturaleza jurídica de una Ordenanza que no podría establecer reglas distintas a los estatutos legales de protección funcionaria.

Naturalmente que en un momento legislativo posterior, será necesario que el estatuto que al efecto se cree regule causales de cesación el cargo del Defensor, que siguiendo ejemplos de legislación comparada podemos esbozar del modo que sigue:

- a. Incapacidad síquica o física para el desempeño del cargo
- b. Renuncia por motivos justificados
- c. Inhabilidad o incompatibilidad sobreviviente para ser nombrado funcionario público.
- d. Incurrir en una contravención grave al principio de probidad administrativa.
- e. Por conducta inapropiada que afecta gravemente la dignidad en el ejercicio del cargo.
- f. Otras, relacionadas con la pérdida de credibilidad y legitimidad social.

Creemos que la investidura moral de esta institución requiere que las causales de cesación existan pero sean propuestas por un elevado número o porcentaje de las organizaciones comunitarias existentes al Concejo Municipal para que éste resuelva con una mayoría calificada y también evitar que la presión de grupos de interés hagan peligrar la estabilidad del Defensor.

2.5.5. Restricciones para el ejercicio de cargos de elección popular

Respecto de **restricciones para el ejercicio de cargos de elección popular**, el texto que hemos venido analizando no las contempla por las razones ya anotadas. Por otra

parte, en un modelo que supere las limitaciones observadas analizando, creemos necesario comentar que esta temática constituye un contrapeso razonable a lo que denominaremos “la tentación de la perversión de la virtud” en que podría incurrir un Defensor que en su labor diaria de interacción con la comunidad, visualice el ejercicio de este cargo como una proyección para una candidatura política cuando termine el período que le corresponde, razón por la que creemos indispensable poner freno a esta tentación proponiendo como limitación el que el Defensor no pueda postular a ningún cargo de elección popular en un lapso de diez años contados desde el término del ejercicio de sus funciones.

3. Bases y Modalidades Normativas para las Defensorías Locales

A partir de lo expuesto, quedan de manifiesto las grandes diferencias entre el establecimiento de Defensorías Comunales a partir del solo marco normativo existente y el modelo ideal de la figura defensorial que podría implementarse con la debida correspondencia con los principios y directrices internacionales establecidos en los denominados Principios de Paris, si se introducen las modificaciones legislativas en ámbito normativo. Esto representa una ventaja significativa con las actuales trabas en la creación de una Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que requiere modificación en el máximo nivel normativo del ordenamiento jurídico, esto es, el nivel constitucional.

3.1. Modos de acción en razón del ordenamiento jurídico

La experiencia de la génesis e implementación de la primera Defensoría Comunal en Chile con la normativa legal existente, demostró que era posible la creación de un modelo referencial –con las falencias que debemos reconocer- y que este necesariamente implica un diseño normativo jurídico de la figura, un diseño financiero presupuestario y un diseño social y político con tareas tendientes a la adhesión ciudadana y a la legitimación de la institución a nivel local.

Las fases del diseño normativo para las Defensorías Locales , creemos que han quedado suficientemente explicitados páginas anteriores. Hemos señalado también los estándares mínimos que a nuestro juicio necesitan ser respetados para la implementación de una defensoría con los atributos plenos generalmente aceptados.

Respecto del estudio y diseño de las bases de financiamiento, éstas, al ser elaboradas a partir de los propios mecanismos presupuestarios contemplados en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, adolecen de sus propias limitaciones. En las experiencias de Defensorías Locales de América Latina analizadas, encontramos mejores y factibles referentes.

Finalmente, y a propósito de la legitimidad social del empoderamiento de la nueva institución, difusión, conocimiento y aceptación por la sociedad civil mediante la

implementación escalonada, creemos necesario asumir y dar los siguientes pasos tendientes a legitimarla ante la ciudadanía:

- i. Identificación clara y resumida de los servicios que prestaría la Defensoría Comunal a la Sociedad Civil, de modo que los vecinos adhieran a ella y conozcan su utilidad.
- ii. La creación de una imagen corporativa que permita su más fácil reconocimiento.
- iii. La capacitación de los funcionarios municipales para que ellos, como servidores públicos que reciben permanentemente la demanda de servicios de la comunidad, den a conocer la institución y hagan una derivaciones responsables de los ciudadanos hacia ella, en los casos que correspondieren.
- iv. Encuentros periódicos con organizaciones de la Sociedad Civil para dar a conocer la institución, e informen a la comunidad de su quehacer.
- v. Por último, la acogida y atención diaria y de calidad de todos y cada uno de los vecinos de la Comuna que se acerquen a la Defensoría.

Por lo demás, al ser la población local y la Sociedad Civil la razón de existir de las Defensorías, no podríamos entender de otro modo la legitimación social. Creemos que pueden ocupar un papel preponderante en el reconocimiento de la institución la realización, en la gestión de las defensorías, las siguientes actividades:

- i. La rendición de cuentas anuales de gestión al concejo municipal y a los representantes de la Comunidad organizada, o a la Sociedad Civil, o a la Ciudadanía pura y simplemente sin otro requisito que el de querer asistir a las cuenta sólo con las formalidades protocolares propias de toda institución.
- ii. La realización de encuestas de opinión que permita medir la calidad del servicio que presta la defensoría y los niveles de satisfacción, adhesión y reconocimiento de la ciudadanía local y, en especial, de los sectores más vulnerados.
- iii. La confección de estudios de impacto de la institución en la comuna, para medir el acceso que tiene la Sociedad Civil a las prestaciones que entrega la Defensoría.
- iv. Elección y remoción del Defensor Comunal con participación preponderante de los actores relevantes de la Sociedad Civil.

3.2. Modos de acción para un momento normativo futuro

El segundo momento a que hemos hecho mención, el legislativo propiamente tal, supone el diseño de una estructura normativa que modifique los escenarios actuales cuya técnica legislativa requiere el cambio de textos tales como:

a) A nivel constitucional, una específica reforma que permita en el capítulo referido a las Municipalidades insertar este modelo y posibilitar su creación. A diferencia de las anteriores iniciativas de reforma constitucional que datan desde el año 1990 y que han pretendido crear todo un capítulo referido el Defensor del Ciudadano (actualmente Defensor de las Personas), nuestra propuesta implica un esfuerzo menor a la hora de

aunar las voluntades políticas que se expresan en el Parlamento superando las resistencias casi cristalizadas que genera la pretensión de una figura defensorial a nivel nacional.

b) A nivel simplemente legal, supone

- b.1) La incorporación del estatuto del Defensor Comunal o Local en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N°18.695 y Ley General de Bases de la Administración del Estado N°18.575, considerando las directrices universalmente aceptadas en el Derecho Internacional y contenidos fundamentalmente en los Principios de París.
- b.2) La sustentación presupuestaria y financiera de la Defensoría a través de las debidas modificaciones a la Ley de Rentas Municipales, leyes anuales de presupuestos.
- b.3) La dotación de atribuciones y potestades en el marco de la protección de los derechos humanos no sólo en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, sino también en otros textos legales, tales como la Ley sobre Procedimiento Administrativo, Ley de Acceso a la Información Pública, Código Procesal Penal, Código de Justicia Militar y otros textos legales.

Como señala el pensador francés Alexis de Tocqueville “En la Comuna es donde reside la fuerza de los pueblos libres. Las instituciones comunales son a la libertad lo que las escuelas primarias vienen a ser a la ciencia: la ponen al alcance del pueblo, le hacen paladear su uso pacífico y lo habitúan a servirse de ella.”

“La vida comunal se deja sentir a cada instante, se manifiesta cada día por la realización de un deber o por el ejercicio de un derecho”.

ANEXOS



ANEXO 1

PRINCIPIOS DE PARÍS, relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos

A) Competencias y atribuciones

1. La **promoción y protección de los derechos humanos**.

2. La institución nacional dispondrá del **mandato más amplio posible**, claramente enunciado en un texto **constitucional** o legislativo, que establezca su composición y su ámbito de competencia.

3. La institución nacional tendrá, en particular, las siguientes atribuciones:

a) **presentar, a título consultivo**, al gobierno, al Parlamento y a cualquier otro órgano pertinente, a instancia de las autoridades interesadas o en ejercicio de su facultad de autosumisión, **dictámenes, recomendaciones, propuestas e informes sobre todas las cuestiones relativas a la protección y promoción de los derechos humanos**; la institución nacional podrá decidir hacerlos públicos; los dictámenes, las recomendaciones, las proposiciones y los informes, así como cualquier prerrogativa de la institución nacional, abarcarán las siguientes esferas:

- i) **todas las disposiciones de carácter legislativo y administrativo**, así como las relativas a la organización judicial, destinadas a preservar y ampliar la protección de los derechos humanos; a este respecto, **la institución nacional examinará** la legislación y los textos administrativos en vigor, así como los proyectos y proposiciones de ley y hará las recomendaciones que considere apropiadas para garantizar que esos textos respeten los principios fundamentales en materia de derechos humanos; en caso necesario, la institución nacional **recomendará** la aprobación de una nueva legislación, la modificación de la legislación en vigor y la adopción de medidas administrativas o su modificación;
- ii) toda situación de **violación de los derechos humanos** de la cual decida ocuparse;
- iii) la elaboración de informes sobre la situación nacional en materia de derechos humanos en general o sobre cuestiones más específicas;
- iv) señalar a la atención del Gobierno las situaciones de violación de los derechos humanos en cualquier parte del país, proponer medidas encaminadas a poner término a esas situaciones y, en su caso, emitir un dictamen sobre la posición y reacción del gobierno;

b) **promover** y asegurar que la legislación, los reglamentos y las prácticas nacionales se armonicen con los instrumentos internacionales de **derechos humanos** en los que el Estado sea parte, y que su **aplicación** sea efectiva;

c) alentar la ratificación de esos instrumentos o la adhesión a esos textos y asegurar su aplicación;

d) **contribuir a la elaboración de los informes** que los Estados deban presentar a los órganos y comités **de las Naciones Unidas**, así como a las instituciones regionales, en cumplimiento de

sus obligaciones contraídas en virtud de tratados y, en su caso, emitir un dictamen a ese respecto, en el marco del respeto de su independencia;

e) **cooperar con las Naciones Unidas** y los demás organismos del sistema de las Naciones Unidas, las instituciones regionales y las instituciones de otros países que sean competentes en las esferas de la promoción y protección de los derechos humanos;

f) **colaborar a la elaboración de programas relativos a la enseñanza y la investigación en la esfera de los derechos humanos** y participar en su aplicación en el ámbito escolar, universitario y profesional;

g) **dar a conocer** los derechos humanos y la lucha contra todas las formas de **discriminación**, en particular la discriminación racial, sensibilizando a la opinión pública, en particular mediante la información y la enseñanza, recurriendo para ello a todos los medios de comunicación.

B) Composición y garantías de independencia y pluralismo

1. La composición de la institución nacional y el nombramiento de sus miembros, por **vía de elección** o de otro modo, deberán ajustarse a un procedimiento que ofrezca todas las garantías necesarias para asegurar la **representación pluralista de las fuerzas sociales (de la sociedad civil)** interesadas en la promoción y protección de los derechos humanos, en particular mediante facultades que permitan lograr la cooperación eficaz o la participación de los representantes de:

- las organizaciones no gubernamentales competentes en la esfera de los derechos humanos y la lucha contra la discriminación racial, los sindicatos, las organizaciones socioprofesionales interesadas, en particular juristas, médicos, periodistas y personalidades científicas;
- las corrientes de pensamiento filosófico y religioso;
- los universitarios y especialistas calificados;
- el Parlamento;
- las administraciones (de incluirse, los representantes de las administraciones sólo participarán en los debates a título consultivo).

2. La institución nacional dispondrá de una infraestructura apropiada para el buen desempeño de sus funciones, y en particular de créditos suficientes. Esos créditos deberán destinarse principalmente a la dotación de personal y locales propios, a fin de lograr **la autonomía respecto del Estado** y no estar sujeta a controles financieros que podrían limitar su **independencia**.

3. En el interés de la **estabilidad del mandato** de los miembros de la institución nacional, sin la cual no habrá una verdadera **independencia**, su nombramiento se hará mediante acto oficial en el que se señale un plazo determinado de duración del mandato. Este podrá prorrogarse bajo reserva de que se siga garantizado el pluralismo de la composición.

C. Modalidades de funcionamiento

En el marco de sus actividades, la institución nacional deberá:

1. **Examinar libremente** todas las cuestiones comprendidas en el ámbito de su competencia, que le sean sometidas por el gobierno o que decida conocer en virtud de sus atribuciones, a propuesta de sus miembros o de cualquier solicitante;

2. recibir todos los testimonios y **obtener todas las informaciones** y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia;

3. **dirigirse a la opinión pública**, directamente o por intermedio de cualquier órgano de comunicación, especialmente para dar a conocer sus opiniones y recomendaciones;

4. **reunirse** de manera regular y cada vez que sea necesario, **en presencia de todos sus miembros**, debidamente convocados;

5. **establecer grupos de trabajo** integrados por sus miembros, cada vez que sea necesario, así como secciones locales o regionales para facilitar el desempeño de sus funciones;

6. **mantener la coordinación con los demás órganos de carácter jurisdiccional** o de otra índole encargados de la promoción y protección de los derechos humanos (en particular, **ombudsman**, mediadores u otras instituciones similares);

7. establecer **relaciones con organizaciones no gubernamentales** que se ocupen de la promoción y protección de los derechos humanos, el desarrollo económico y social, la lucha contra el racismo, la protección de los grupos especialmente vulnerables (en particular, niños, trabajadores migratorios, refugiados, incapacitados físicos y mentales) o de otras esferas especializadas, habida cuenta de la importancia fundamental de la labor de esas organizaciones para ampliar la acción de las instituciones nacionales.

D. Principios complementarios relativos al estatuto de las comisiones dotadas de competencia cuasi jurisdiccional

La institución nacional podrá estar facultada para **recibir y examinar denuncias y demandas relativas a situaciones particulares**. Podrán recurrir a ella los particulares, sus representantes, terceros, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de sindicatos y cualquier otra organización representativa. En ese caso, y sin perjuicio de los principios antes mencionados que se refieren a otros aspectos de la competencia de las comisiones, las funciones que se les encomienden podrán inspirarse en los siguientes principios:

1. tratar de **hallar una solución amistosa** mediante la conciliación o, dentro de los límites establecidos por ley, mediante decisiones obligatorias o, en su caso, cuando sea necesario, siguiendo un procedimiento de carácter confidencial;

2. **informar al autor de la demanda acerca de sus derechos**, en particular de los recursos de que dispone, y facilitarle el acceso a esos recursos;

3. conocer de todas las denuncias o demandas o **transmitirlas a cualquier otra autoridad competente**, dentro de los límites establecidos por ley;

4. **formular recomendaciones a las autoridades competentes**, en particular proponer modificaciones o reformas de leyes, reglamentos y prácticas administrativas, especialmente cuando ellas sean la fuente de las dificultades encontradas por los demandantes para hacer valer sus derechos.

ANEXO 2

OCHO PUNTOS DEL CAPITULO CHILENO DEL OMBUDSMAN

Los Ocho puntos de Propuestas y Debate: Para un Proyecto Legislativo sobre la Defensoría del Pueblo, del Capítulo Chileno del Ombudsman

- 1) Primer Punto: Naturaleza y Nombre de la institución.
 - Órgano constitucional **autónomo**, con patrimonio y personalidad jurídica propios, **independiente de toda autoridad**.

- 2) Segundo Punto: Finalidad u Objetivo.
 - **Promoción, tutela y protección de todos los derechos y garantías de carácter público** en favor de las personas, consagrados en la constitución, las leyes e instrumentos internacionales vigentes en Chile, **incluido el interés público** y los **intereses colectivos**. Actúa en beneficio de la persona afectada, grupo de personas o de la colectividad en general.
 - Implica **mandato** constitucional.

- 3) Tercer Punto: Organismos y servicios observados y objeto de sus actuaciones
 - Que sea **cualquier organismo de la Administración del Estado**, centralizada o descentralizada y los **servicios públicos** y además, las **entidades privadas** que atiendan a satisfagan necesidades, derechos o intereses de carácter público que asisten las personas.
 - Objeto de sus actuaciones: En relación a los organismos y servicios observados (públicos o privados cuando corresponda) **conocerá, investigará y evaluará** la observancia o vulneración de las garantías y derechos definidos en su finalidad, **a partir de quejas o de oficio**. (...)

- 4) Cuarto Punto: Nombramiento y requisitos del titular
 - El Defensor del Pueblo será **nombrado por la Cámara de Diputados o por ambas Cámaras**, a propuesta en terna, del Presidente de la República. Deberá cumplir requisitos de idoneidad y existirán inhabilidades e incompatibilidades para el ejercicio del cargo, tendientes en lo esencial a asegurar su independencia. Goza de inamovilidad y fuero en forma similar a los parlamentarios. La proposición del Presidente deberá contemplar mecanismos previos de **participación o consulta ciudadana**. Cualquier ciudadano que cumpla los requisitos podrá ser propuesto.

- 5) Quinto Punto: Duración en el cargo
 - **Cinco años** de duración (no coincidiendo con períodos legislativos ni presidencial) con posibilidad de **nuevo nombramiento sólo por un período consecutivo**. Terminado su período, el ex titular **no podrá postular a cargo de representación popular** por un lapso de tres años.

- 6) Sexto Punto: Procedimientos

- La defensoría del Pueblo **actúa de oficio o mediante quejas** o denuncias interpuestas de modo simple, informal y **gratuito**. Contempla formas de actuación directa: presencia del Defensor o Defensora, **mediación**, audiencias públicas, interlocución con entidades ciudadanas y similares.

- El resultado de su acción se traduce en **conclusiones, informes, recomendaciones**, todas sin imperio o carácter vinculante. Podrá **interponer acciones judiciales** para la protección de los derechos e intereses colectivos o individuales de alto impacto público. Anualmente **presenta informe público** ante la Cámara de Diputados y la ciudadanía. Otros órganos públicos pueden solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo.

7) Séptimo Punto: Facultades de la Defensoría del Pueblo

- Que sean más amplias posibles, dentro del ámbito de sus competencias y la naturaleza de sus funciones y que no sean exclusivas de otro órgano servicio u organismo del estado.

- a) Investigación:** acceso a documentación administrativa, obligación de repuesta del funcionario u órgano, deber de auxiliar las funciones del Defensor o la Defensoría.

- b) Crítica y proposición:** señala deficiencias del servicio observado (sus atribuciones), propone soluciones, recomendaciones, nueva legislación. No anula ni revoca actos de otros órganos.

- c) Representación:** puede denunciar ante el Ministerio Público delitos o infracciones. Puede representar a el o los afectados en actuaciones de mediación.

8) Octavo Punto: Organización y ámbito territorial

- Al menos **un Defensor** o Defensora del Pueblo, dos **Defensores adjuntos**, un Consejo Consultivo de participación ciudadana, defensorías especializadas por ámbitos de derechos y una planta de funcionarios adecuada a sus necesidades.

- La Defensoría se **financiará mediante ítem contemplado** en el presupuesto nacional y recibe la **colaboración y cooperación internacional**, bajo distintas modalidades.

- **Ámbito territorial:** Que sea un **órgano nacional desconcentrado**, con presencia en las principales regiones del país, pudiendo celebrar convenios con otros órganos autónomos para la recolección de denuncias y determinadas indagaciones que no comprometan la determinación final de la Defensoría del Pueblo.

ANEXO 3

DEFENSORÍAS LOCALES DE AMÉRICA LATINA CONSIDERADAS EN ESTE ESTUDIO

Defensoría	Casa Campesina
Dirección	Av. Tullumayu 274 – Apartado Postal 477 Cusco
País	Perú
Correo electrónico	ccamp@apu.cbc.org.pe
Teléfono	51 84 233466 Fax: 51 84 227656
Sitio Web	http://www.cbc.org.pe/casacampesina
Defensoría	Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Dirección	Av. Chapultepec No. 49, Col. Centro C.P. 06040 Delegación Cuauhtémoc México D.F.
País	México
Defensor (Responsable)	Emilio Álvarez Icaza Longoria
Correo electrónico	cdhdf@ms.cdhdf.org.mx
Teléfono	5229 5600
Sitio Web	http://www.cdhdf.org.mx/
Defensoría	Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Chiapas
Dirección	Calle María Adelina Flores No. 17, Col. Centro, San Cristobal de las Casas
País	México
Defensor (Responsable)	Yesmin Lima Adam (Presidenta de la Comisión)
Teléfono	Tel (01 967) 67 806 07, C.P. 29060
Sitio Web	http://www.cdh-chiapas.org.mx/
Defensoría	Defensoría del Pueblo de Vicente López
Dirección	Mariano Pelliza 1401 2° Piso (1636), Vicente López
País	Argentina
Defensor (Responsable)	Carlos Constenla
Correo electrónico	constenla@defensorvlopez.gov.ar
Teléfono	4482-6229
Sitio Web	www.defensorvlopez.gov.ar
Defensoría	Defensor del Pueblo de Tucumán
Dirección	San Martín 358 3° Piso (4000), Tucumán
País	Argentina
Defensor (Responsable)	Jorge Alberto García Mena
Correo electrónico	defensoria@tucuman.gov.ar
Teléfono	0381-4220860 4220862
Defensoría	Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dirección	Venezuela 842 (1095); Buenos Aires
País	Argentina
Defensor (Responsable)	Alicia Pierini
Correo electrónico	consultas@defensoria.org.ar
Teléfono	4338-4900 (líneas rotativas) 0810-333-36
Sitio Web	http://www.defensoria.org.ar/

Defensoría	Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe
Dirección	San Martín 1731 (Santa Fe) y Pje. Álvarez 1516 (Rosario)
País	Argentina
Defensor (Responsable)	Carlos Américo Bermúdez
Correo electrónico	defensorstafe@defensorsantafe.gov.ar y rosario@defensorsantafe.gov.ar
Teléfono	4572990 (Santa Fe) y 4721112 (Rosario)
Sitio Web	http://www.defensorsantafe.gov.ar/
Defensoría	Defensoría del Vecino de Montevideo
Dirección	Juan Carlos Gómez 1472, Montevideo
País	Uruguay
Defensor (Responsable)	Fernando Rodríguez Herrera
Correo electrónico	defebrosia@defensordelvecino.gub.uy
Teléfono	9161616
Sitio Web	http://www.defensordelvecino.gub.uy/
Defensoría	Defensoría Municipal de Rancagua
Dirección	Plaza de los Heroes N° 445, Rancagua
País	Chile
Defensor (Responsable)	Marcela Riquelme
Correo electrónico	mriquelmeabog@entelchile.net
Teléfono	230013 - 224599
Sitio Web	http://www.rancagua.cl/
Defensoría	Defensoría Vecinal de la Ciudad de Asunción
Dirección	Avda. Ygatimí y Juan E. O'Leary. Edificio Robledo. Asunción
País	Paraguay
Defensor (Responsable)	José Luis Jarolín Palacios (Defensor adjunto de la ciudad de Asunción)
Correo electrónico	defensor@defensoriadelpueblo.gov.py
Teléfono	595 – 21 452602/605- C.C. 1103
Sitio Web	http://www.defensoriadelpueblo.gov.py
Defensoría	Defensorías Comunitarias del Instituto de Defensa Legal(IDL).
País	Perú
Defensor (Responsable)	Rocío Franco Valdivia
Correo electrónico	rfranco@idl.org.pe
Teléfono	(51-1) 422-0244
Sitio Web	http://www.eclac.cl/dds/Innovacionsocial/e/proyectos/pe/defensorias/
Defensoría	Personería Distrital de Bogotá D.C.
Dirección	Carrera 7a. No. 21-24, Bogotá
País	Colombia
Defensor (Responsable)	Hernán Arias Gaviria
Teléfono	Conmutador (57) (1) 382 04 50
Sitio Web	http://www.personeriabogota.gov.co/

Defensoría	Personería Municipal de Santiago de Cali
Dirección	CAM Torre Alcaldía Piso 13. Cali-Colombia
País	Colombia
Defensor (Responsable)	Manuel Laureano Torres Moreno
Correo electrónico	personero@personeria-cali.gov.co
Teléfono	6617999 - Fax 8857850
Sitio Web	http://www.personeria-cali.gov.co/gui/controller.php?action=CmdFront
Defensoría	Programa Nacional Casas de Justicia
Dirección	Carrera 9a. No. 14-10, D.C. - Colombia -
País	Colombia
Defensor (Responsable)	Ministerio de Justicia
Correo electrónico	admin_web@mij.gov.co
Teléfono	(+57) 444 31 00 -
Sitio Web	http://www.mininteriorjusticia.gov.co/pagina5.asp?cat=26
Defensoría	Veeduría de Cali
Dirección	Cámara de Comercio de Cali (Valle) Colombia - Calle 8 N° 3 - 14
País	Colombia
Defensor (Responsable)	Cámara de Comercio de Cali
Correo electrónico	reddevedurias@colombia.com, contacto@ccc.org.co
Teléfono	(572) 8861300 - FAX: (572) 8861399
Sitio Web	http://www.ccc.org.co/accion/046/b.html
Defensoría	Defensoría Comunal de Lo Espejo
Dirección	Avenida Central 8108-A, Lo Espejo, Santiago
País	Chile
Defensor (Responsable)	Claudia Ramírez
Correo electrónico	caliramirez@hotmail.com
Teléfono	02 780 06 92; 02 564 85 83
Sitio Web	http://www.loespejo.cl/dcomunal.htm

Información más completa sobre estas 16 defensorías locales, encontrará en nuestra plataforma digital *Themis*, en la siguiente dirección:

http://www.redjusticiaforja.cl/THEMIS/ver_defensorias.php

Si usted desea agregar su defensoría en nuestra base de datos o completar la información que falta, ingrese los datos por la siguiente dirección:

http://www.redjusticiaforja.cl/THEMIS/ingresar_defensorias.php

En ambos casos el sistema le solicitará una contraseña que con gusto le facilitaremos si nos la solicita vía e-mail a ongforja@forja.cl explicando los motivos.

NOTAS

¹ Las cifras y constataciones que siguen corresponden al Informe Latinobarómetro 2003 – 2004 – 2005 - 2006 (Observatorio de la Democracia y de la Ciudadanía Regional). www.latinobarometro.org

² Pese a las diversas Recomendaciones de distintos Organismos del Sistema de Naciones Unidas, a las promesas reiteradas de los gobiernos de la concertación de partidos por la democracia y a la demanda y acción perseverante de las organizaciones de derechos humanos (entre ellas y principalmente, el Capítulo Chileno del Ombudsman desde el año 1985), Chile sigue siendo – junto con Uruguay y Cuba – el único país del Continente que no se ha dado una Institución Nacional de Promoción y Protección de Derechos Humanos.

³<http://www.observatoriodelosderechoshumanos.org/modules.php?name=noticias&file=print&sid=943>

⁴ Latinoamérica o América Latina son los 20 países y las 9 dependencias de América en los que se habla español, portugués y francés, es decir, lenguas romances (derivadas del latín). Su gentilicio es latinoamericano. Hispanoamérica es un territorio integrado por 19 países que suman una población total de 365 millones de habitantes de habla española. Su gentilicio es hispanoamericano.

⁵ Diciembre 2007: <http://www.ombudsman.cl/pdf/8puntos271207.pdf> (Anexo 2)

⁶ Personería de Bogotá, Plan de Acción (Enero-Diciembre 2005)

⁷ La forma de trabajo fue en 5 etapas:

1) Se elaboró una matriz con los Principios de París y los Ocho Puntos del Capítulo Chileno.

2) Se buscó los sitios web de las defensorías locales de Latinoamérica y se elaboró una ficha por cada defensoría. En algunos casos se debió complementar con envío y recepción de cuestionarios. Se formó así una muestra de 15 defensorías significativas. Por ejemplo, el programa de las Casas de Justicia en Colombia, es un programa nacional y tiene más de 40 casas en otras tantas localidades, pero su análisis se tomó por una defensoría.

3) Se comparó el funcionamiento de estas defensorías con los Principios de París y los Ocho Puntos del Capítulo Chileno del Ombudsman.

4) Se hizo conglomerados de defensorías semejantes: varias de Argentina, varias de Colombia, las del Perú y México, las de Asunción, Montevideo y Rancagua.

5) Se hizo una matriz de frecuencias. Esta fue la base de diversos análisis y gráficos.

⁸ “Promoción, tutela y protección de todos los derechos y garantías de carácter público en favor de las personas, consagrados en la constitución, las leyes e instrumentos internacionales vigentes en Chile, incluido el interés público y los intereses colectivos. Actúa en beneficio de la persona afectada, grupo de personas o de la colectividad en general.”

⁹ “...cualquier organismo de la Administración del Estado, centralizada o descentralizada y los servicios públicos y además, las entidades privadas que atiendan a satisfagan necesidades, derechos o intereses de carácter público que asisten las personas.”

¹⁰ “Ocho Puntos...” “c) **Representación:** puede denunciar ante el Ministerio Público delitos o infracciones. Puede representar al o los afectados en actuaciones de mediación.” Rancagua (que opera como fiscalía del municipio). Los otros son Buenos Aires, Bogotá y Cali.

¹¹ Rancagua, que en los hechos opera como una fiscalía del municipio. El otro caso es Cali.

¹² <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20910>

¹³ Vid. Cox Sebastián, «Asistencia Legal Popular: La Experiencia de Forja en Chile», en <http://www.oas.org/Juridico/spanish/adjusti4.htm>

¹⁴ Vid. www.ombudsman.cl

¹⁵ «Medios de Comunicación. El escenario Iberoamericano», Tendencias '07, Colección Fundación Telefónica, Editorial Ariel, 2007.

¹⁶ Vid. Martín María Pía, artículo sobre «Cohesión social, una perspectiva hacia políticas públicas basadas en derechos», en Erazo Ximena, Martín María Pía, Oyarce Héctor (editores), «Políticas Públicas para un Estado Social de Derechos. El Paradigma de los Derechos Universales», Vol. I, Ediciones LOM, Fundación Henry Dunant, América Latina, 2007, p. 319.