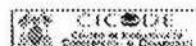


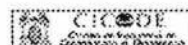
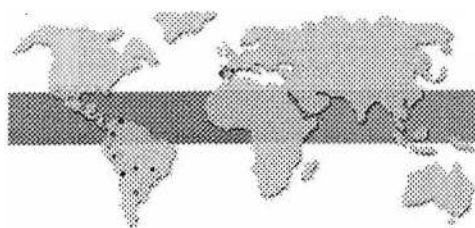
Programa Regional de Apoyo a las
Defensorías del Pueblo en Iberoamérica

Unidad de Gestión



**RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA REGIONAL DE
APOYO A LAS DEFENSORIAS DEL PUEBLO EN
IBEROAMÉRICA**

PRADPI 2001-2005



RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LAS DEFENSORIAS DEL PUEBLO EN IBEROAMÉRICA PRADPI 2001-2005

El PRADPI, como mecanismo para consolidar los procesos de democratización y respeto de los Derechos Humanos y el fortaleciendo de su sistema de protección en América Latina, al contribuir en la consolidación de la figura del Ombudsman, como Institución Nacional de Derechos Humanos, viene realizando principalmente las siguientes actividades:

- **ASISTENCIA TÉCNICA Y TECNOLOGÍA:**

1. En varias ocasiones se han celebrado encuentros y se han reunido grupos de trabajo con las Defensorías para valorar las lecciones aprendidas y planificar nuevos desafíos. En ese sentido, podemos mencionar: el Grupo de Trabajo constituido para la elaboración de los Informes Regionales sobre Derechos Humanos (Migraciones, Derechos de la Mujer y Niñez y Adolescencia); y, el Grupo Especial de Diagnóstico de Defensorías de Iberoamérica.
2. En cuanto al apoyo oficial a la figura del Ombudsman en los países beneficiarios, se han verificado diferentes circunstancias que han

incidido en el desarrollo del Programa de manera colateral. En particular, los acontecimientos ocurridos en el Defensor del Pueblo de Bolivia como consecuencia del cambio de gobierno requirieron de un apoyo específico de la FIO a la Defensoría que, en la actualidad, continúa plenamente integrada en el desarrollo de las actividades del Programa.

3. Misión de diagnóstico de situación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, se visita a la nueva directiva de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México con objeto de valorar su apoyo respecto del componente esencial del PRADPI, el Sistema de Gestión de Quejas (marzo 2001).
4. Misión de diagnóstico previo de la Subregión Centroamericana: Costa Rica, Nicaragua, El Salvador y Honduras para realizar un primer diagnóstico de situación de las Procuradurías centroamericanas (marzo 2001).
5. Misión de diagnóstico preliminar en la Subregión Centroamericana: Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Honduras para la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ), visita a las Defensorías de los países Centroamericanos para la recopilación del material utilizado por cada Oficina en la tramitación de las quejas (Junio 2001).
6. Misión de diagnóstico técnico para la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ). Misión de planificación estratégica y gestión de la organización, análisis de las metodologías utilizadas en la resolución de conflictos internos y propuesta de elaboración de un Protocolo de Gestión para mejorar la eficiencia del Defensor del Pueblo de Bolivia (agosto de 2001).
7. Misión de Consultoría en Derechos Económicos y Sociales en Bolivia, para contribuir a una protección más exitosa de los derechos económicos y sociales por parte del Defensor del Pueblo, mediante la

realización de un diagnóstico situacional y un trabajo compartido con los funcionarios "in situ" (agosto de 2001).

8. Dotación de un ordenador personal de altas prestaciones al Defensor del Pueblo de Paraguay, imprescindible para el adecuado desarrollo de su actividad (febrero de 2002).
9. Misión de planificación estratégica y gestión de la organización en Venezuela, con el objeto de contribuir a mejorar la gestión en aquellos departamentos de la Defensoría relacionados con la tramitación de quejas y con la atención al mundo penitenciario, mediante tres acciones: Identificación de las necesidades de la Dirección General de Atención al Ciudadano y de la Defensoría Especial en Materia Penitenciaria; identificación del Sistema de Gestión de Quejas (SGQ) y propuestas para el desarrollo de un modelo de gestión de quejas más eficiente y acorde con las necesidades institucionales; y, propuestas para la redacción de un plan de fortalecimiento para la Defensoría Especial en Materia Penitenciaria (febrero de 2002).
10. Misión de diagnóstico técnico en México para la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ), con el objeto de recabar información fehaciente y actualizada sobre la situación del sistema informático de gestión de quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, que permita tomar una decisión al respecto de la capacidad de dicha institución para proveer asistencia técnica dentro de este componente del Programa, a la luz de los cambios operados en el Organigrama de la Institución (marzo de 2002).
11. Visita del Coordinador del PRADPI al Defensor del Pueblo de Colombia, Firma de acuerdo para la realización de los Cursos en línea y compromiso de apoyo institucional (mayo 2002).

12. Asesoramiento al Ombudsman de Puerto Rico, con el fin de realizar un diagnóstico sobre la codificación de derechos en la Defensoría (julio de 2002).

13. El 20 de noviembre de 2002 tuvo lugar la firma en Lisboa del "Convenio de Cooperación en materia de desarrollo e implantación de Sistemas Informatizados de Gestión de Quejas" entre el PRADPI y el Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina.

De acuerdo con lo estipulado en el Convenio, se procedió a continuación a firmar con las Defensorías beneficiarias los correspondientes Convenios para su implementación:

- Convenio de Cooperación con el Defensor del Pueblo de Paraguay.
- Convenio de Cooperación con el Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala.
- Convenio de Cooperación con el Procurador de los Derechos Humanos de El Salvador.
- Convenio de Cooperación con el Procurador de los Derechos Humanos de Nicaragua.
- Convenio de Cooperación con el Comisionado de los Derechos Humanos de Honduras.
- Convenio de Cooperación con el Defensor del Pueblo de Ecuador.

14. Misión para elaborar una Propuesta de Memoria del Plan de Equipamiento del Ombudsman de Paraguay (diciembre de 2002); Guatemala, El Salvador, Honduras y Ecuador (febrero de 2003); Nicaragua (mayo de 2003). En el marco de la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ).

15. Misión para elaborar una Propuesta de Informe de situación sobre los Sistemas Informáticos de la Oficina del Defensor del Pueblo de Panamá (febrero de 2003).
16. Misión para elaborar una propuesta de Memoria del Plan de Trabajo de la Oficina del Ombudsman de Guatemala, El Salvador y Honduras (mayo de 2003); Ecuador (julio 2003). En el marco de implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas.
17. Misión para elaborar una propuesta de Memoria del Plan de Sostenibilidad de la Oficina del Ombudsman de Nicaragua, Guatemala, El Salvador y Honduras (mayo de 2003); Ecuador (julio 2003). En el marco de implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas.
18. Misión de Gestión Pública en la Defensoría del Pueblo de Paraguay, en el marco de la Planificación Estratégica y de la Gestión de la Organización para el análisis pormenorizado de las necesidades del Defensor, fundamentalmente, en el plano organizativo y funcional (junio-julio 2003).
19. Misión para la elaboración del Manual de Buenas Prácticas Institucionales en El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Colombia, México, Perú, Bolivia, Honduras, Panamá, Costa Rica, Paraguay y Argentina. En el marco de la Planificación Estratégica y de la Gestión de la Organización, con el fin de identificar las mejores prácticas de gestión de cada Defensoría para poder intercambiar información y conocimientos (junio-julio 2003).
20. Misión para evaluar la situación actual del Estado de Derecho, la Democracia y los Derechos Humanos en Argentina, Paraguay, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, Ecuador, Bolivia, Panamá, Nicaragua, Guatemala, Honduras, El Salvador y México. Con el objeto de hacer un diagnóstico en cada país que sirva como herramienta para el estudio y la investigación comparados (marzo de 2004).

21. Edición del Manual de Buenas Prácticas Institucionales, para destacar la praxis más eficaz y eficiente de cada Defensoría, con la finalidad de que todas ellas, en conjunto, puedan intercambiar información y beneficiarse así de los logros respectivos, se publicó el Manual y se distribuyó el mismo a las Defensorías (junio de 2004).
22. Certificación y Formación en el Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ), para garantizar la pertinencia de la implantación del Sistema, logrando su funcionamiento regular y su utilización permanente en las oficinas beneficiarias: Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Honduras (diciembre 2004-enero de 2005).
23. Elaboración de una Lista de Correos Electrónicos (*Mailing List*) (mayo de 2004).
24. Taller de capacitación sobre el funcionamiento del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas en Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Honduras (noviembre de 2004).

- **TECNOLOGÍA:**

1. Puesta en marcha del Portal FIO (septiembre de 2001 – mayo de 2002).
2. Implantación de la Plataforma *e-learning* a través del Sistema LUVIT (junio - noviembre de 2002).
3. Adquisición de equipos informáticos para la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (SIGQ) (octubre de 2004).
4. Incorporación de nuevos servicios al Portal Temático Institucional de la FIO www.portalfio.org: chat, foros, web mail, gestor documental, enlaces de interés y noticias de actualidad (último semestre de 2003).
5. Desarrollo y Migración de la Plataforma *e-learning* desde un Sistema

LUVIT hacia un Sistema LINUX (último semestre de 2003).

- **FORMACIÓN:**

1. Puesta en marcha del Gestor Documental en el Portal Temático Institucional de la FIO (marzo de 2003).
2. III Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano, para analizar el Informe que las Defensorías del Pueblo deben rendir a los Parlamentos; intercambio de experiencias en la elaboración de tal Informe; y, analizar la viabilidad de un Informe Regional sobre Derechos Humanos para América Latina en base a los informes locales que preparan los Defensores de cada región (abril –mayo de 2002).
3. Seminario Internacional “Ombudsman, Políticas Públicas y Derechos Humanos” (agosto de 2002).
4. Seminario Internacional “Hacia un Informe Regional de Derechos Humanos” (diciembre de 2002).
5. Curso en Línea de Iniciación a los Derechos Humanos (desde marzo de 2003, actualmente XIII Edición).
6. Curso en línea “Estado de Derecho y Derechos Humanos” (desde junio de de 2004, actualmente VI Edición).
7. Seminario Internacional “Los Ombudsman Iberoamericanos frente a la mediación y negociación en conflictos sociales” (mayo de 2003).
8. Seminario Internacional “El reto de la formación en línea de Derechos Humanos” (julio de 2003).
9. Seminario Internacional “Los Ombudsman, las migraciones y los Derechos Humanos”, en Cartagena de Indias (noviembre de 2003).

10. IV Encuentro Andino de Funcionarios de Defensorías del Pueblo: "La labor de las Defensorías del Pueblo en la protección del Derecho de la Educación", en Cartagena de Indias (marzo de 2004).
11. Seminario Internacional "Los derechos de la mujer en América Latina: retos y perspectivas", en Cartagena de Indias (junio de 2004).
12. IX Congreso Anual de la FIO: "Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos", en Ecuador (noviembre de 2004).
13. Seminario Internacional: "Ombudsman y Reforma del Estado en Iberoamérica", en Guatemala (noviembre de 2004).
14. En el 2005 se realizaron cuatro seminarios presenciales en los Centros de Formación de la AECI en Cartagena de Indias (Colombia), Antigua Guatemala (Guatemala) y Santa Cruz de la Sierra (Bolivia):
 - Desafíos actuales en la protección de los derechos de la niñez y de la adolescencia.
 - El Estado y la prestación de los servicios públicos.
 - Habilidades y prácticas de comunicación en la gestión de las Defensorías del Pueblo.
 - Las Defensorías y la Reforma del Estado.

- **PROMOCIÓN:**

1. Participación en Asamblea de la FIO en San Juan de Puerto Rico, con el objeto de presentar el PRADPI, incluido una *preview* del Portal de Internet, someterlo a la consideración de la nueva directiva, recoger las necesidades más acuciantes de algunas defensorías y desarrollar otras tareas programadas en el proyecto (febrero 2001).

2. Misión de presentación del PRADPI, con el objeto de dar a conocer el PRADPI con ocasión de la Conferencia de Procuradores Centroamericanos (marzo 2001).
3. Presentación en Madrid del Portal de Internet www.portalfio.org; y, reunión de los asistentes con los técnicos respectivos con la finalidad de plantear sugerencias e inquietudes respecto de la Web (abril de 2002).
4. Presentación del Portal Temático Institucional de la FIO en Colombia, Buenos Aires, Nicaragua (agosto de 2002); Guatemala (mayo 2003) y Bolivia (julio 2003).
5. Participación del Director del PRADPI, como ponente, en la Asamblea de la FIO en Lisboa (Portugal) (noviembre de 2002).
6. Seminario de Promoción del PRADPI en Argentina (noviembre de 2002).
7. Publicación del Boletín Informativo del PRADPI N° 1 (noviembre de 2002).
8. Visita del Coordinador del PRADPI a la Defensoría del Pueblo de Bolivia, visita Institucional para informar acerca del desarrollo de la II Reunión del Grupo de Trabajo "Informe Regional" (diciembre de 2002).
9. Participación del Director del PRADPI, como ponente, en la Conferencia del Ombudsman en Puerto Rico para analizar la importancia del papel Procurador del Ciudadano, en la promoción y defensa de los Derechos Humanos (febrero de 2003).
10. Publicación del Boletín Informativo del PRADPI N° 2 (febrero de 2003).
11. Visita del Coordinador del PRADPI a la Procuradora de los Derechos Humanos de El Salvador y a la Procuradora de los Derechos Humanos

- de Nicaragua para tratar sobre la implantación del Sistema Informatizado de Gestión de Quejas (febrero de 2003).
12. Participación del Director del PRADPI, como observador, en la VII Reunión de la Comisión Andina de Ombudsman (marzo de 2003).
 13. Puesta en marcha del Servicio de Noticias en el Portal Temático Institucional de la FIO (marzo de 2003).
 14. Visitas a la sedes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Banco Interamericano de Desarrollo (marzo de 2003).
 15. Apoyo y asesoría a la Defensoría del Pueblo de Bolivia (marzo de 2003).
 16. Taller Regional de la Iniciativa Europea para la Democracia y los Derechos Humanos en Guatemala (septiembre de 2003).
 17. Publicación de la Primera Edición "PRADPI: 2 años de experiencia. Fortaleciendo a los Defensores del Pueblo de América Latina. Consolidando Democracias" (junio 2003).
 18. Participación del Director del Informe en la Asamblea General de la FIO en Panamá (noviembre de 2003).
 19. Reunión en la Defensoría del Pueblo de Colombia para tratar sobre los Cursos *en línea* sobre Derechos Humanos y presentar el Portal Temático Institucional de la FIO, con la participación del Director y el Asesor Técnico del PRADPI y el Defensor del Pueblo de Colombia (noviembre de 2003).
 20. Publicación del I Informe Regional de Derechos Humanos de la FIO (noviembre de 2003).

21. Convocatoria del I Concurso de Ensayo sobre Derechos Humanos (mayo de 2004).
22. Publicación de folletos acerca de los Cursos en Línea Trimestral (desde el 2003).
23. Nueva tirada de folletos sobre el Curso en Línea de Derechos Humanos (diciembre de 2003).
24. Publicación de la Segunda Edición "PRADPI: 2 años de experiencia. Fortaleciendo a los Defensores del Pueblo de América Latina" (diciembre de 2003).
25. Publicación de los Boletines Informativos del PRADPI N° 4 (marzo de 2004).
26. Reunión del Presidente de la FIO con el Secretario de las Cumbres Iberoamericanas de Presidentes y Jefes de Estado (abril de 2004).
27. Publicación del libro Conflictos Sociales en el siglo XXI (octubre de 2004).
28. Publicación del Manual del Curso de Iniciación a los Derechos Humanos (diciembre de 2004).
29. Publicación del Manual de Mediación y Negociación de Conflictos (diciembre de 2004).
30. Publicación del libro Introducción a la Teoría Jurídica de los Derechos Humanos (diciembre de 2004).
31. Publicación del libro Articulación Jurídica de la Democracia en América Latina (diciembre de 2004).

32. Publicación del II Informe sobre Derechos Humanos (diciembre de 2004).

33. Publicación de Folleto Institucional (enero de 2005).

34. Publicación del III Informe sobre Derechos Humanos: Niñez y Adolescencia (2005).