



**PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN DE
LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DE OMBUDSMAN**

1999-2001



CICODE



El Defensor del Pueblo

INDICE

PRESENTACIÓN	2
CONTEXTO	3
JUSTIFICACIÓN DEL PLAN TRIENAL	3
OBJETIVOS DEL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN	4
ACTIVIDADES DEL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN	5
ÁREA DE FORMACIÓN	5
ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA	5
ÁREA DE SEGUIMIENTO PARTICIPADO –RED BOLÍVAR-	5
ÁREA DE GESTIÓN DE QUEJAS –PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS-	5
AREAS DE ACTUACIÓN	7
FORMACIÓN	7
BREVE DESCRIPCIÓN	7
ASISTENCIA TÉCNICA	7
BREVE DESCRIPCIÓN	7
RED BOLÍVAR – SEGUIMIENTO PARTICIPADO	8
BREVE DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES	8
JUSTIFICACIÓN DE LA COOPERACIÓN PROPUESTA	8
PROGRAMA GESTIÓN DE QUEJAS	10
BREVE DESCRIPCIÓN	10
ANTECEDENTES	10
JUSTIFICACIÓN DE LA COOPERACIÓN PROPUESTA	10
ACTIVIDADES	11
ANEXOS	12
A. IDENTIFICACIÓN Y PREFERENCIAS DE LOS PARTICIPANTES DEL I CURSO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO	12
B. SEGUIMIENTO PARTICIPADO / RED BOLIVAR	12
C. OPORTUNIDADES DE COOPERACIÓN	12
D. PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS	12
E. DIRECTORIO OFICINAS MIEMBROS DE LA FIO. CORREO ELECTRONICO Y PAGINAS WEB.	12
F. CONVENIOS SUSCRITOS	12

PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN

"Los objetivos de la Federación serán los siguientes:....Realizar programas conjuntos de trabajo tendentes al fortalecimiento y modernización de las instituciones miembros de la Federación". Estatutos de la FIO. Objetivos. Capítulo II. Artículo 7, apartado G.

Presentación

El presente documento, elaborado por el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá a propuesta de la Presidencia de la FIO – Defensor del Pueblo de España- contiene los lineamientos fundamentales del Plan Trienal de Cooperación 1999-2001 de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, y se presenta a la Reunión de su Comité Directivo a celebrar en México DF. Mayo de 1998.

La identificación de los objetivos, la definición de actividades, y la previsión de los resultados expuestos han sido elaborados de común acuerdo con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) en el primer trimestre del presente año, Institución que a su vez presenta un documento análogo a la Reunión mencionada.

Los objetivos y actividades del Plan Trienal de Cooperación 1999-2001 se han definido en consonancia con las Conclusiones del II Congreso de la Federación celebrado en Toledo (España) del 14 al 16 de abril de 1997.

Asimismo, destacar que este documento es tributario de las sugerencias, iniciativas y propuestas en curso de las Instituciones del Ombudsman Miembros de la Federación, en especial de los trabajos desarrollados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CDNH) en lo relativo a la incorporación de nuevas tecnologías a las Oficinas del Ombudsman, y las oportunidades y ventajas de hacerlo aprovechando los instrumentos de la Cooperación internacional.

Contexto

1. La consolidación de las democracias en América Latina es un proceso creciente y asentado en el cual se distinguen diferentes situaciones, según los países: fortalecimiento democrático, procesos de paz, cambios constitucionales. Común a todos ellos, es el papel vertebrador que los Derechos Humanos están jugando, en estos procesos, en la transformación y modernización del Estado.
2. La coyuntura internacional de apoyo y sostén a los regímenes democráticos en la Región, supone la actuación, no sólo en el ámbito diplomático, sino también en el terreno de la implantación y el fortalecimiento de las instituciones peculiares de los Estados democráticos, como es el Ombudsman en los Estados de la Región.
3. La extensión de los vínculos de cooperación de las Oficinas Miembros en los países de la Región, en concordancia con los Objetivos de la FIO. El Plan propuesto viene, así, a satisfacer las demandas de Cooperación de las instituciones nacionales, en consonancia con los intereses y especificidades de las instituciones participantes en el marco interregional que nos es propio.

Justificación del Plan Trienal

Oportunidad de vincular las distintas iniciativas de las Oficinas en un Programa de Fortalecimiento de la figura del Ombudsman en la Región.

Oportunidad de adoptar Modelos y Técnicas de Gestión comunes a todas las Oficinas de la Federación —europeas y latinoamericanas— que contribuya a la armonización de tecnologías y técnicas de gestión entre Europa y América Latina.

Racionalización de las iniciativas y fondos de Cooperación en el ámbito de los Derechos Humanos que contribuya al fortalecimiento y sostenibilidad de futuras acciones.

Mayor impacto y perdurabilidad de las acciones emprendidas que redunde en una efectiva promoción de los Derechos Humanos, y en la adecuada visibilidad de los esfuerzos de las Instituciones auspiciadoras.

Profundización efectiva de la regionalización institucional del Ombudsman, y de la universalización de la situación de los Derechos Humanos.

El aprovechamiento de sinergias y puesta en común de las diversas iniciativas en curso, como son:

Seguimiento participado de CICODE auspiciado por la Comisión Europea, y el Proyecto de la Red Bolívar liderado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH).

El Programa de Gestión de Quejas-síntesis de iniciativas de CICODE y la CNDH de México.

La complementariedad de los Cursos de Formación del IIDH y de CICODE, Derechos Humanos y Gestión Pública respectivamente, y la demanda de pasantías en las Oficinas por el personal del Ombudsman.

Objetivos del Plan Trienal de Cooperación

Objetivo General

Fortalecimiento Institucional de la figura del Ombudsman en el marco de un Estado en transformación.

Objetivos específicos

1. Consolidación de la figura del Ombudsman como Institución Nacional de Derechos Humanos.
2. Adopción de técnicas y modelos de Gestión Pública eficaces, acordes con el proceso de modernización emprendido por las Administraciones Públicas en el marco del proceso de Gobernabilidad vigente.

Instituciones participantes en el Plan Trienal de Cooperación

Las Instituciones Nacionales del Ombudsman pertenecientes a la FIO, y aquellas nacionales pendientes de creación en algunos países de la Región, son las Instituciones que participarían en el Plan Trienal con una presencia continua en todas las actividades descritas.

Las Instituciones del Ombudsman regionales o autonómicas participarían en las acciones de Cooperación en función de la disponibilidad de recursos del Plan Trienal.

En la identificación de necesidades y oportunidades de Cooperación se han identificado 7 Instituciones Nacionales *emergentes*, denominación que engloba aquellas Oficinas en proceso de creación -Bolivia, Nicaragua, y Paraguay-, Oficinas de reciente creación -Ecuador y Panama-, u Oficinas regionales creadas como Oficinas piloto de las nacionales -Paraná (Brasil) y Mérida (Venezuela)-.

Las Instituciones Nacionales latinoamericanas identificadas en el Plan Trienal de Cooperación como *consolidadas* (8) son aquellas Oficinas del Ombudsman integradas satisfactoriamente en las Instituciones del Estado, teniendo que afrontar los nuevos retos de la Gobernabilidad en América Latina.

Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, y Perú. Como caso excepcional para el donante se considera Puerto Rico.

Las Instituciones Nacionales europeas identificadas en el Plan Trienal de Cooperación como *consolidadas* (9) son aquellas Oficinas del Ombudsman integradas satisfactoriamente en las Instituciones del Estado, teniendo que afrontar el reto de mejorar su funcionamiento, y adaptarse a las nuevas técnicas de gestión.

España, Portugal, y las Oficinas autonómicas Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, y Valencia.

Como Instancia de Dirección y Coordinación del Plan Trienal se considera el Comité Directivo de la FIO.

Como instituciones responsables del Apoyo y Gestión del Plan Trienal se consideran el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), y el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá (CICODE).

Actividades del Plan Trienal de Cooperación

Área de Formación

1. Formación de personal cualificado de las Oficinas del Ombudsman en Derechos Humanos.
2. Formación de personal cualificado de las Oficinas del Ombudsman en Técnicas de Gestión Pública.
3. Intercambio de experiencias en Oficinas homólogas de la FIO.

Área de Asistencia técnica

1. Capacitación de efectos multiplicadores individualizada por Oficina en temas específicos: medio ambiente, mujer, prisiones, infancia, habitat...
2. Sensibilización y promoción de la figura del Ombudsman en los países donde la Institución va a ser creada, es de reciente creación, o necesita apoyo institucional de la FIO.

Área de Seguimiento participado –Red Bolívar-

1. Constitución de la Red Bolívar vía internet formada por todas las Oficinas de la FIO, que incluye la utilización de una lista de correo, y el mantenimiento de una Revista de Prensa.
2. Elaboración y actualización de las Bases de datos de Normas e Informes de los Ombudsman de la FIO.
3. Fomento de intercambios mediante la Red Bolívar con Universidades, ONGs, Medios de Comunicación, y otros actores de promoción de los Derechos Humanos.
4. Elaboración y difusión vía internet del Informe bianual de los Ombudsman sobre la situación de los Derechos Humanos en la Región.

Área de Gestión de Quejas –Programa de Gestión de Quejas-

1. Creación de una aplicación informática de Gestión de la Información de las Quejas y Reclamaciones de los ciudadanos en las Oficinas de los Ombudsman, denominado Programa de Gestión de Quejas.
2. Implantación individualizada, y dotación de equipos de computo donde fuera necesario, en las Oficinas de los Ombudsman.
3. Capacitación del personal de las Oficinas de los Ombudsman en la utilización del Programa de Gestión de Quejas.

Áreas de actuación

Formación

Breve descripción

La formación propuesta consiste en la celebración de 2 Cursos presenciales anuales, y de pasantías en Oficinas Miembros de la FIO.

Los 2 Cursos cubren respectivamente las necesidades de formación y perfeccionamiento de personal de las Oficinas en Derechos Humanos y Técnicas de Gestión Pública.

El Curso de Derechos Humanos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos se centra en las materias específicas de Derechos Humanos del Ombudsman como Institución Nacional de Derechos Humanos.

El Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano del CICODE de la Universidad de Alcalá se centra en las materias específicas de Gestión Pública del Ombudsman como Defensor del Ciudadano frente a los abusos de las Administraciones Públicas.

El intercambio de experiencias y el conocimiento de otros modelos de actuación dentro del campo de la defensa y promoción de los Derechos Humanos constituye el objetivo de las pasantías en las Oficinas, además de contribuir al estrechamiento de los lazos existentes entre las Oficinas de la FIO.

Los contenidos de los Cursos responden a la satisfacción de las necesidades de perfeccionamiento y capacitación del personal asesor de las Oficinas del Ombudsman en la Región. En el diseño de los objetivos de los Cursos, se ha considerado que la elección del perfil de los participantes supedita, en buen grado, el éxito de los Cursos.

Estas consideraciones, unidas al rasgo común a la mayoría de las Instituciones participantes de renovación permanente de su personal, nos lleva a concebir unos contenidos de carácter eminentemente aplicados y orientados a una capacitación de efectos multiplicadores en la Institución.

Asistencia técnica

Breve descripción

1. La asistencia técnica consiste en la realización de Talleres de Capacitación de corta duración en las Oficinas de las Oficinas Nacionales dirigidos a todo el personal como continuación de las actividades formativas. El contenido temático de los talleres se determina en función de las cuestiones específicas que interesan en las

distintas Oficinas: medio ambiente, mujer, infancia, vivienda, violencia... Se dirige satisfacer las demandas de capacitación especializada del personal de cada Oficina, y están impartidos por expertos en Derechos Humanos, y Gestión Pública del IIDH y del CICODE, instituciones implementadoras del Plan Trienal.

2. La asistencia técnica también comprende la celebración de seminarios y eventos de promoción y apoyo a la figura del Ombudsman en aquellos países donde la Oficina se va a crear, es de reciente creación, o atraviesa dificultades institucionales.

Red bolívar – Seguimiento participado

Breve descripción y Antecedentes

El Seguimiento participado-Red Bolívar previsto, nace de la necesidad de que el Plan Trienal se constituya en un foro permanente de aprendizaje, capacitación e intercambio a través de sistemas especialmente diseñados, basados en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Los objetivos de la Red Bolívar, una iniciativa de la CNDH de México, son complementarios con los objetivos del Seguimiento participado del I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano organizado por el CICODE. Así se considera en el presente documento, denominando con el término más comprensivo de *Red Bolívar* el fomento de redes electrónicas de Cooperación en Derechos Humanos.

Con la creación de este foro permanente en internet – <http://www.cursofio.org> - se establece un lugar de encuentro y participación activa de todas las instituciones participantes.

Se busca que las actividades realizadas tengan, a través de este seguimiento participado, un efecto multiplicador en la Oficinas, y en el resto de actores involucrados en los Derechos Humanos.

El Programa prevé la elaboración de una base de datos, con acceso vía internet, que recoja y relacione las normativas básicas de las Oficinas, así como por el momento, los Informes Anuales de 1995 y 1996. Mediante las redes de comunicación digital, se suministrará con carácter permanente a las Oficinas de la FIO participantes, documentación proveniente de Instituciones vinculadas a la protección de los Derechos Humanos.

Justificación de la Cooperación propuesta

Oportunidad de crear una red de Cooperación de las Oficinas que fortalezca el intercambio de experiencias, fomente el conocimiento de la situación de los Derechos Humanos de la Región, en la sociedad civil y en otras Instituciones del Estado.

Oportunidad de aprovechar los resultados obtenidos –bases de datos en internet, y lista de correo- en el Seguimiento participado del I Curso FIO del CICODE de la Universidad de Alcalá.

Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Oficina del Defensor del Pueblo Español, institución que ostenta la Presidencia de la FIO, en la identificación y desarrollo del Programa.

Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Institución que ostenta la Vicepresidencia de la FIO, especialmente en el aprovechamiento e incorporación de los resultados alcanzados hasta la fecha: Plan de actividades para la creación de la Red Bolívar.

PROGRAMA GESTIÓN DE QUEJAS

Breve descripción

El Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones consiste en la elaboración, aplicación, y adecuación de un Programa de Software de Gestión de la Información – Quejas y Reclamaciones- que reciben las Oficinas del Ombudsman, que facilite la rápida y eficaz resolución de los casos planteados, a la par que garantice la confidencialidad y seguridad de la información tratada.

Antecedentes

1. Red Bolívar
2. El I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Latinoamericano cuenta con una segunda parte, el Seguimiento Participado del Curso via internet, que incluye la elaboración de una base de datos de las Defensorías de potencial modernizador de la gestión de los DDHH en América Latina, en sintonía con las Oficinas del Ombudsman Europeo, España, y Portugal.
3. Proyecto para la modernización de los procesos de gestión institucional, las técnicas y métodos de investigación de las Instituciones nacionales para la protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, y México.

Justificación de la Cooperación propuesta

Importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de la Información de la resolución de Quejas para la mejora de la eficacia de las Oficinas, y su adaptación a las nuevas tecnologías de la información.

Oportunidad, mediante la Cooperación propuesta, de adoptar un Sistema de Gestión de la Información común a todas las Oficinas de la FIO –incluye las Oficinas de Portugal, España y autonómicas- que contribuya a la armonización de tecnologías y técnicas de gestión entre Europa y América Latina.

Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Oficina del Defensor del Pueblo Español, institución que ostenta la Presidencia de la FIO, en la identificación y desarrollo del Programa.

Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Institución que ostenta la Vicepresidencia de la FIO, especialmente en el aprovechamiento e incorporación de los resultados alcanzados hasta la fecha: Manual de Calificaciones de Hechos Violatorios de Derechos Humanos.

PLAN TRIENAL

OBJETIVO GENERAL	Fortalecimiento Institucional de la figura del Ombudsman en el marco de un Estado en transformación
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Consolidación de la figura del Ombudsman como Institución Nacional de Derechos Humanos Adopción de técnicas y modelos de gestión pública eficaces acordes con el proceso de modernización emprendido por las Administraciones Públicas

AREAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PRESUPUESTO ANUAL en ecus
Formación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación de Personal cualificado ✓ Intercambio de experiencias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 Cursos anuales ✓ Pasantías en oficinas 	<p style="text-align: right;">200.000 30.000</p>
Asistencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación de efecto multiplicador en temas específicos de Personal Oficina ✓ Sensibilización de Representantes del Estado y sociedad civil 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seminarios de promoción ✓ 1 taller por Oficina 	<p style="text-align: right;">310.000 150.000</p>
Seguimiento participado / Red Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Red de Oficinas Ombudsman ✓ Red con Universidades, ONGs ✓ Bases de datos de los Ombudsman ✓ Informe Bianual de Situación de los Derechos Humanos en la Región 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización y mejora permanente de la cooperación (Red Bolívar) ✓ Publicación del Informe ✓ Visibilidad de la Institución 	<p style="text-align: right;">50.000 25.000 15.000</p>
Gestión de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adopción de nuevas técnicas y modelos de gestión ✓ Implantación de nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de Gestión en Oficinas Ombudsman ✓ Mejora de la respuesta a las Administraciones Públicas ✓ Mejora de la respuesta a los Ciudadanos 	<p>50.000 (Misión de Identificación) Presupuesto Trienal a presupuestar tras la misión</p>
TOTAL			780.000 + 50.000

Actividades

El Plan de actividades a realizar para el desarrollo del Programa son:

1. Acuerdo de las Oficinas Miembros de la FIO.
2. Creación de un Grupo de Trabajo de Expertos formado por la CNDH de México, Defensor del Pueblo de España, y el CICODE de la Universidad de Alcalá.
3. Misión de Identificación de necesidades de dotación de equipos de computo en las Oficinas.
4. Misión de Identificación y Estudio de Procedimientos de Gestión de Quejas y Reclamaciones en las Oficinas Miembros de la FIO
5. Elaboración de Presupuesto del Programa y propuesta de financiación a las Oficinas, la Comisión Europea, otros donantes .
6. Elaboración de aplicación informática de Gestión de la Información.
7. Misiones de Implantación y adecuación de la aplicación informática en cada Oficina participante.

Anexos

A. IDENTIFICACIÓN Y PREFERENCIAS DE LOS PARTICIPANTES DEL I CURSO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO

1. Fichas de Identificación y de Preferencias de los Participantes en el Curso.
2. Gráficos.

B. SEGUIMIENTO PARTICIPADO / RED BOLIVAR

3. Informe sobre el estado actual Seguimiento Participado (I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano).
4. Página Web del Curso. Acceso a Bases de Datos. Lista de Correo.
5. Red Bolívar. Documento elaborado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México. Plan de actividades de la Red Bolívar.

C. OPORTUNIDADES DE COOPERACIÓN

6. Fichas cuestionario de Identificación de Oportunidades de Cooperación de las Oficinas miembros de la Federación Iberoamericana de Ombudsman.
7. Fichas formulario de Identificación de Oportunidades de Cooperación de las Oficinas miembros de la Federación Iberoamericana de Ombudsman.
8. Documento de síntesis de las Fichas.
9. Gráficos.

D. PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS

10. Esquema del procedimiento propuesto de tramitación de quejas.
11. Proyecto para la modernización de los procesos de gestión institucional, las técnicas y métodos de investigación. Génesis de la Red Bolívar.

E. DIRECTORIO OFICINAS MIEMBROS DE LA FIO. CORREO ELECTRONICO Y PAGINAS WEB.

F. CONVENIOS SUSCRITOS

