

European Ombudsman Institute

Европейский Институт Омбудсмана

• Europäisches Ombudsmann Institut

Institut Européen de l'Ombudsman

Instituto Europeo del Ombudsman

Istituto Europeo dell'Ombudsman

VARIA 12 (S)

Dr Tony WRIGHT MP

CONTRIBUCION EN LA CONFERENCIA
DE LA "BRITISH AND IRISH OMBUDSMAN
ASSOCIATION" EN NOVIEMBRE 1995

EOI

Anotación necesaria:

Dos razones me han motivado preguntarle al Señor Secretario de la "British and Irish Ombudsman Association" de permitir la traducción y publicación del informe del Sr. Tony Wright durante la conferencia en Noviembre de 1995.

Sr. Wright describe de una manera humorística y satírica el problema del acceso al Defensor del Pueblo. Con respecto a este tema de suma importancia Wright expresa la necesidad de un acceso directo y simple.

La segunda razón es el hecho, de que la necesidad del concepto del Ombudsman sea cuestionada en un país con tan gran tradición democrática y de Ombudsman.

La estupenda y famosa ponencia del Sr. Wright muestra que en tiempos de menor prosperidad se piensa sobre el derecho de existencia de algunas instituciones estatales, como posiblemente una de las primeras dudas se podrían referir a la necesidad del Defensor del Pueblo.

El Sr. Adams, secretario de la mencionada asociación, me escribe que el peligro de la eliminación del "Local Government Ombudsman" está conjurado. Cabe mencionar que el peligro de la "cuestión crítica" no está conjurado para siempre ni en todos los países. Este peligro puede surgir en cada momento y sería adecuado pensar a tiempo en una respuesta.

N.Schwärzler

Discurso del Dr. Tony Wright , miembro del Parlamento (MP)

Es intimidante hablar a un grupo de Ombudsmen. Estoy seguro que juegan juegos preguntándose cuál es la mejor denominación para la institución. Yo siempre los he considerado como "una queja". Me veo a mí mismo hablando a "una queja de Ombudsmen". Creo que esto refleja la confianza que Uds. parecen sentir en Uds. mismos y en su Asociación. Uds. deberían haber reunido un grupo de agitadores para venir y decir cosas desagradables a Uds. , a las que yo tomaría como mi rol de esta mañana. Es algo particularmente agradable de hacer para un miembro del Parlamento, que está acostumbrado a que se digan cosas desagradables de él. Es lindo salir un día e ir a atacar a algún otro.

Yo creo que tengo tres calificaciones parciales. Soy miembro del Comité Parlamentario de Selección del Ombudsman., soy un miembro del Parlamento elegido por mi distrito electoral (constituency member of Parliament), y por eso un gran usuario de la mayoría de los servicios provistos por estas personas aquí presentes.

Y, también a mí me encanta quejarme. Siempre lo he hecho. En realidad tengo a alguien ahora tratando de confeccionar una pequeña guía con todas las formas con que las gentes pueden quejarse, lo que creo que puede ser muy útil para las personas con las que trato. Es notable que no exista tal cosa hasta el momento. Traté que la Asociación de Consumidores fabricara una, pero no quisieron.

Uds. pertenecen a una industria creciente. Este es la parte agradable hasta que lleguemos a la otra parte. Uds. son una historia exitosa. Cada uno quiere ser uno de Uds. Todos piensan que deben tener uno para sí. Yo me he encontrado con ese recorte del Times, del Suplemento de Educación Superior, de setiembre en que el naturalista David Bellamy dice que debería haber un grupo de ombudsmen científicos, establecidos para pronunciarse acerca de temas de interés público. Quizás tengamos el equipo de Bellamy aquí, la próxima vez. Cuando hay un asunto de disputa científica sobre el qué pronunciarse, deberían levantarse y decirnos en una forma platónica-los "hombres sabios" cuales son las respuestas a las grandes cuestiones de nuestro tiempo. Este es un gran tributo también al concepto de ombudsman. Buscando alrededor a alguien que haga esta clase de cosas la gente dice:" Ah, el ombudsman. El puede hacerlo"

Tenemos dos referencias en el discurso de la Reina, una señal de nuestros tiempos. La primera era con respecto a la vivienda y la segunda se refería a la extensión del rol del Comisionado de Salud Pública. De modo que los ombudsmen son figuras centrales.

Pero ahora no voy a hacer grato. De modo que permítanme, tan rápido como pueda ser ingrato. No puede ser correcto que tome tanto tiempo investigar las quejas de los ciudadanos contra la administración pública. No puede ser correcto que lleve un año o más solucionar un problema. Esto no es como debería ser en el mundo actual. Puede ser un informe excelente, la calidad puede ser sobresaliente, pero no puede ser correcto. Sé que el deseo es que se haga más rápido.

No puede ser tampoco que el Ombudsman sea aún tan poco conocido por los usuarios de los servicios públicos. Me gustaría que esto fuera diferente. No quiero que Mr. Reid

llegue a ser una figura culto de nuestro tiempo, pero reflexionando, por qué no? Bien, si metámonos en el tema. Permítanme revisar lo que he dicho. Quiero que Mr. Reid llegue a ser "William del pueblo", que se dirijan a él en todos los momentos de adversidad en sus vidas.

La jurisdicción necesita claramente ser revisada. Lord Nolan trató de hacer esto. En realidad se equivocó. El verdadero párrafo de Nolan acerca de esto lo trata de una manera equivocada. Yo creo que todo debe entrar en la jurisdicción excepto lo que esté expresamente excluido, contrariamente a la posición del momento donde uno simplemente toma todas las cosas que el mandato tiene. Esto es completamente al revés. El principio debe ser: Cuando se usa el dinero del Fisco, cuando actúa la Administración Pública, debe darse cuenta de ello, debe darse cuenta a la Comisión Parlamentaria respectiva y también a la Auditoría Nacional. Este debe ser el principio fundamental. Los "Consejos de Entrenamiento y Empresas" (Training and Enterprise Councils) son un claro ejemplo, pero hay otros muchos ejemplos de áreas que no deben permanecer fuera del remito y lo que necesitamos es poner todos los "quangos" (organismos cuasi-autónomos no gubernamentales) que no están sujetos a los principios básicos de contabilidad pública tal como son examinados por los ombudsmen. Deben cambiar la base de la jurisdicción.

Yo creo que el Ombudsman Parlamentario también debe iniciar investigaciones por su propia iniciativa, en ciertas circunstancias. El no tiene que confiar en lo que le presentan para poder actuar. El tiene que poder investigar casos que parecen ser asuntos de interés público.

Puedo referirme a lo que es usual. Es un espléndido, maravilloso, extraordinario sistema, pero el uso es extraordinariamente bajo. Eso puede decirnos mucho acerca del potencial que no ha sido usado aquí. Sí, ha habido un enorme incremento en los últimos años en su uso desde 1989 a 1993, pero no puede ser cierto que sólo 1000 o algo así de casos por año sean referidos a este sistema, o que solo 200 sean considerados. Esas cifras no se corresponden con el nivel de demandas admisibles, que es de esperarse cuando los ombudsmen investigan toda la variedad de servicios públicos.

Esto nos lleva (menciono esto porque sería equivocado dejarlo fuera) a toda la cuestión de acceso directo. Reconocerán aquí argumentos en los que he estado envuelto y los he perdido en varios puntos. No puede justificarse que tengamos que insistir que los ciudadanos vayan a través de miembros del Parlamento para tener acceso al Ombudsman. Esto no tiene sentido. Hicimos un estudio en el Comité de Selección, ocupándonos de los criterios de los miembros del Parlamento al respecto. La mayoría, pocas veces o nunca referían los casos. Se establecen diversas limitaciones para referir un caso, lo que resulta un verdadero filtro al sistema. No creo que esto pueda mantenerse en pie y estoy encantado que uno de los abogados jefes que trata de dejar de lado ese sistema indirecto de acceso al sistema es el Comisionado Parlamentario mismo.

Mi preocupación es que Miembros del Parlamento todavía piensan que es un sistema de algún modo designado para ellos y no un sistema designado para los ciudadanos. Y esto es exactamente lo que es, porque así fue establecido. Fue el precio que debió pagarse para conseguir que la Cámara de los Comunes lo fundara en primer lugar, cuando tenían tremendos impedimentos para hacerlo. De algún modo tenían que ejercer un control al sistema. Pero dada la "Carta del Ciudadano" (Citizen's Charter)* y todo lo que ha sucedido desde esos tempranos días, es posible defender la idea que los ciudadanos sólo pueden presentar quejas acerca de los servicios públicos, si eso de alguna manera está vinculado al rol de los parlamentarios (MP) siendo los únicos agentes para recibir las quejas de los ciudadanos. Eso no puede seguir manteniéndose en pie y sin embargo estamos aún con este sistema indirecto que creo que coharta las demandas. Esto tiene que cambiar.

Permítanme ir más allá del Ombudsman Parlamentario y decir unas cosas más generales. Cómo alguien puede razonar sobre la desconcertante variedad de Ombudsmen? ¿CÓMO podría pretender la gente que los miembros constitutivos (constituents) le encuentren sentido? La respuesta es que no podrían. No tienen idea. Tienen una idea vaga de que hay alguien llamado ombudsman, pero no tienen idea de quien es esa persona. No están para nada al tanto de la distinción entre Ombudsman Parlamentario y el Ombudsman local del Gobierno, permítase solo ver la desconcertante variedad de ombudsmen que tenemos aquí en nuestra Asociación. ¿Cómo nosotros podríamos buscar el sentido de esa desconcertante variedad, para que sea útil a los ciudadanos?

¿Quién podría saber si el ombudsman en particular con el que trata es poco serio o no? ¿Cuál es el mecanismo para que un ciudadano sepa si el ombudsman es real o alguien que ha tomado prestado el nombre para un proyecto que es básicamente defectuoso? ¿Cómo es posible garantizar esta independencia que es esencial para el esquema de un ombudsman correcto? Y si no está garantizado, ¿qué puede hacerse cuando la aspiración de independencia es infringida?

Leí en el diario el otro día sobre el Ombudsman encargado de las Prisiones (Prisons Ombudsman). Sé acerca de los elaborados pasos que el Ministro del Interior tomó para asegurarse que sea alguien de su elección, realmente rompiendo el proceso habitual, tirando una corta lista inicial, porque la persona de su elección no estaba allí y finalmente consiguiendo su almirante retirado, quien parece está haciendo un firme trabajo independiente. El diario, la semana pasada, dice que en razón de su firme independencia tiene que someter sus informes anuales al Ministro del Interior para ser revisados antes de ser publicados. No sé si esto es cierto, pero eso es lo que el diario dice. ¿Qué hace alguien con aspiraciones de independencia si quiere proteger la independencia del esquema de un ombudsman en esas circunstancias? ¿A quién apelar? ¿Quién nos protege?

¿De quién es el trabajo de identificar los huecos y rellenar los vacíos para cubrir los esquemas del ombudsman? Bien, informalmente es nuestra Asociación, pero esa no es la respuesta. Esa no es la respuesta pública a la cuestión. Es la respuesta informal a la cuestión. Es la mejor respuesta que corrientemente uno puede obtener. Si encontramos por ejemplo, lo que ocurre dentro de las escuelas- lo que es un caso profundamente importante para la mayoría de la gente de este país- no es materia de un sistema de quejas para un ombudsman.

*Nota: la "Carta del Ciudadano" (Citizen's Charter) son regulaciones especiales sobre distintas materias específicas.

De quién es el trabajo de decir que hay un gran hueco allí y que debe hacerse algo al respecto? No hay nadie que lo haga y por eso está el hueco. Y por qué hay un sistema solamente para agentes estatales corporativos? Por qué no hay uno para agentes estatales individuales? El interés público dice que debe ser así. Por qué los esquemas operan en una base diferente una de otra? Por qué el Ombudsman de la "Sociedad de Construcciones" (Building Society Ombudsman) está en un esquema estatutario privado, mientras que el Ombudsman Bancario (Banking Ombudsman) está en un esquema privado no-estatutario?Cuál es la lógica de tener esa distinción? No parece una lógica que tenga su fundamento en el interés público, o que le interese a los ciudadanos, puede tener su fundamento en la diferente naturaleza de estas organizaciones y en sus diferentes fuerzas, pero no se basa en el interés público.

De modo que para juntar estas cosas de una manera positiva, la cuestión es: simplemente celebramos la diversidad de las instituciones de ombudsmen, diferentes organizaciones, por consiguiente diferentes esquemas, todos funcionando en forma diferente? Tratamos de limar las aristas a través de nuestra Asociación, o tratamos de resolver este desorden de alguna manera sistemática? Yo opto por esto último. Podríamos pensar cómo unificar los puntos de vista para el acceso a los ombudsmen. Cómo podríamos hacer una gran publicidad que facilitara a los ciudadanos ponerse en contacto con este mundo, de una manera directa, fácil y global? Quizás podríamos encontrar oficinas regionales donde la gente pueda acercarse y orientarse sobre este tema. Quizás tendríamos que hacer visitas o contactos telefónicos. Si no estamos contentos con tener instituciones de ombudsman sólo para la clase media, tenemos que hacer que funcionen de manera que puedan tener acceso a ellas todo el mundo. De otro modo creo que se reduciría la promesa y el potencial de la institución.

Debería haber reglas comunes, procedimientos comunes. Las compensaciones que se obtengan para casos individuales, deberían aplicarse a todos los casos similares. Debería existir también el poder para llevarlo a cabo. Debería poderse también probar las fallas sistemáticas en todos los sistemas y no simplemente tratar con quejas individuales. Y debería haber mecanismos que asegurasen una cobertura global. Tanto en el sector público como en el privado. Todos estos aspectos deberían quedar cubiertos sino los ciudadanos y consumidores pueden ser engañados y defraudados.

Podemos patentar el término "ombudsman"? No, no podemos. Pero teniendo un término que funciona, que la gente ha comenzado a entender, seguramente el planteamiento debe ser tener esquemas de la misma integridad que el nombre merece. Esto es mejor que quitar el término porque los esquemas no pueden estar a la altura de las expectativas. Queremos que todas las organizaciones, públicas o privadas, de acuerdo con el espíritu de la "Carta de los Ciudadanos" (Citizen' Charter) tengan un buen sistema interno que quejas y luego un buen ombudsman, eso es lo que le importa al interés público. Hay informes alarmantes acerca de discusiones que se llevan a cabo sobre el futuro del Ombudsman Gubernamental local.

Supe que había sugerencias de que se lo sustituyera y que en cambio existiera una obligación estatutaria para las autoridades locales de tener un buen sistema de quejas, que debería estar apuntalado por un sistema de tribunales a los que la gente pueda ir, si estima que sus quejas no han sido debidamente tratadas. Esa es una posición extraordinaria, que revela la manera poco seria en que podríamos hacer las cosas aquí. Si fuera el caso que podríamos fortuitamente, mediante la revisión del Ombudsman Gubernamental local, crear tribunales administrativos, sería un cambio extraño. Sería raro hacerlo sin pensar lo que esto podría significar para todo el sistema de la administración pública y del derecho público en este país. También ignoraría el hecho de que esos países que han desarrollado un sistema de tribunales administrativos, como creo es el caso de Francia y Australia, también han debido instituir un sistema de ombudsman, debido a la demora y distanciamiento de estos sistemas. Lo que estoy diciendo es que no es posible proceder de esta manera nunca más.

Ha llegado la hora creo, de tener un nuevo cuerpo, ya lo llamemos comisión administrativa o lo que sea, que se apodere de toda ésta área. Estamos en vísperas de un período de un profundo cambio en las leyes británicas y en el orden administrativo. Tenemos que buscar el mecanismo para hacerlo correctamente. No deberíamos simplemente dejarlo por el camino, ya que extenderíamos el desorden e incrementaríamos la confusión. Creo que poniendo toda la institución del ombudsman en una base más sistemática es parte de la misma historia.