

International Ombudsman Institute  
Institut International de l'Ombudsman  
Instituto Internacional del Ombudsman

# ANNUAL REPORT 2009/2010



Dear members,

We welcome this opportunity to review the first full operational year of the I.O.I. in its new structure and location in Vienna.

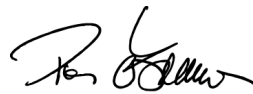
The Annual Report details a comprehensive work programme that will ensure that the I.O.I. continues to respond to the needs and interests of its members. We have a rich information resource to assist members in their work and we are proposing to develop training materials which will help both to maintain and raise the level of professionalism in Ombudsman offices around the world.

The I.O.I. is also mindful of the need to build bridges to other integrity organisations with similar aims to our own so that, together, we might address issues of maladministration and human rights violations.

We welcome comments from members as to ways in which the I.O.I. might develop in the future. Our vision is to increase the value of the I.O.I. to our members and to the worldwide Ombudsman community. We can only do that if we know what you see as the key developmental priorities for the organisation in the future.



Beverley A Wakem CBE  
President



Peter Kostelka  
Secretary General

Vienna, December 2010



## TABLE OF CONTENTS

TRANSITION PROCESS	7
OFFICER ELECTION	7
MEMBERSHIP MATTERS	9
Membership Overview	9
Fast Track Procedure	10
New Application Procedure	10
Pending Applications	11
Honorary Life Membership	12
I.O.I. PROJECTS 2009/2010	13
I.O.I. Archive	13
I.O.I. Communication Platform	14
I.O.I. Training Activities 2010	14
I.O.I. Relations with the ICC	16
I.O.I. Publications	17
I.O.I. PROJECTS 2010/2011	17
I.O.I. Comparative Research Study	17
I.O.I. Funding for Regional Projects	19
I.O.I. Training Activities 2010/2011	19
I.O.I. Publications	21
I.O.I. Relations with the World Bank Institute	21



---

## **TRANSITION PROCESS**

In order to implement the Stockholm Board decision by which the new General Secretariat should formally start operations as of 1 September 2009, preparations for its relocation from Edmonton (Canada) to Vienna (Austria) commenced immediately and the I.O.I. General Secretariat was able to take up its position in full compliance with the Board decision. After a period of intensive preparations, the final legal framework and infrastructure of the General Secretariat were established.

Since September 2009, the I.O.I. General Secretariat has supported the Secretary General in his daily tasks. It consists of three graduate Austrian civil servants: the Head of the General Secretariat Christine Stockhammer has been joined by Ursula Bachler and Karin Wagenbauer. In addition, the General Secretariat has recruited two trainees as temporary staff members.

In October 2009, the General Secretariat was able to move into its new locality, which is situated in the former ball room of the seat of the Austrian Ombudsman Board. The offices and conference facilities are spread out over nearly 200 square metres and include state-of-the-art technical equipment. In addition to the representative office space, the Secretariat has sufficient extra office capacity available to accommodate the I.O.I archives.

In November 2009, the successful inaugural meeting of the new Board of Directors took place in the new locality of the I.O.I. General Secretariat in Vienna. From November 18 to November 20, both the new I.O.I. Board of Directors and the Board of Directors of I.O.I. Canada met and took several far-reaching decisions determining the General Secretariat's working agenda for 2010.

---

## **OFFICER ELECTION**

The I.O.I. Board held officer elections for the roles of the I.O.I. President, Vice-President and Treasurer during its meeting in Bermuda in October 2010. New Zealand Chief Ombudsman Beverley A. Wakem CBE was elected President. Northern Ireland Ombudsman Tom Frawley will serve as Vice-President and Hong Kong Ombudsman Alan Lai was elected I.O.I. Treasurer.

I.O.I. President Beverley Wakem was appointed New Zealand Ombudsman in March 2005 and Chief Ombudsman in April 2008. She has been a member of

the I.O.I. Board of Directors since 2008. Ms Wakem's background is in broadcasting, public relations and consulting, much of the latter to the state sector. Ms Wakem's broadcasting career in news, current affairs and general programming culminated in her appointment as Chief Executive of Radio New Zealand. For five years she was also President of the Asia Pacific Broadcasting Union. In 1997, Ms Wakem was appointed by the Government to the Higher Salaries Commission and was reappointed to that body twice.

I.O.I. Vice-President Tom Frawley was appointed Ombudsman for Northern Ireland in September 2000. He already served as Vice-President of the I.O.I. in 2006/2007 and has been a member of the I.O.I. Board of Directors since 2004. Following graduation from Trinity College Dublin in 1971, Tom Frawley pursued a successful career in the health service in Northern Ireland before being appointed Ombudsman. In 2003, he was invited by the power-sharing government to chair the Panel of Experts appointed to support the Review of Public Administration in Northern Ireland. He is now the longest-serving Ombudsman since the Office was instituted in 1969.

I.O.I. Treasurer Alan Lai was appointed Hong Kong Ombudsman in April 2009 for a period of five years and has been a member of the I.O.I. Board of Directors since June 2009. Mr Lai has over 30 years of experience in public administration. He was heavily involved in international trade negotiation work in the 1980s and 1990s, representing Hong Kong in bilateral trade negotiations and multilateral forums like the World Trade Organization and the Asia-Pacific Economic Cooperation. He served as Commissioner of the Independent Commission against Corruption in 1999- 2002 and as the Permanent Secretary to the Treasury from 2002 to 2007.

As laid out in Art. 14 of the I.O.I. By-Laws, the Secretary General nominated by the members of the Austrian Ombudsman Board also forms part of the Executive Committee. I.O.I. Secretary General Peter Kostelka was appointed in June 2009 and continues to serve on the Executive Committee.

The I.O.I. Board thanked the outgoing Acting President Mats Melin (Sweden) and Treasurer Gord Button (Alberta / Canada) for their valuable services to the I.O.I. Their leadership in the first year after the transfer of the I.O.I. General Secretariat to Vienna has significantly contributed to a successful membership year.



---

## MEMBERSHIP MATTERS

At its Stockholm meeting in 2009, the Board decided that all members of I.O.I. Canada in good standing who had paid their membership fees before 30 June 2009 are entitled to continue as I.O.I. members with the status they held at that time. Lapsed members would need to submit new applications. For 2009/2010, I.O.I. members were invoiced EUR 520.- for institutional members; EUR 347.- for associate members; EUR 69.- for library members and EUR 52.- for individual members. Due to the constantly limited resources for public institutions, the General Secretariat suggested not raising membership fees for the year 2010/2011.

### Membership Overview

A new invoice scheme in all three official languages was designed to make payments less complicated and more effective. Each member institution received a welcome letter communicating the new member number and encouraging the member institution to take an active role in the I.O.I. Due to extensive research on contact data, the invoicing procedure was very effective. Since September 2010, 122 institutional members of the previously 136 members of I.O.I. Canada have renewed their membership.

In addition, the I.O.I. currently has 2 associate, 4 library and 13 individual members. Overall, member institutions from 68 different countries take advantage of I.O.I. membership benefits (Africa: 10 countries, Asia: 7 countries, APOR: 7 countries, Caribbean and Latin America: 4 countries, Europe: 38 countries, North America: 2 countries).

<b>Regional Membership Distribution</b>				
<b>Region</b>	<b>Institutional</b>	<b>Associate</b>	<b>Library</b>	<b>Individual</b>
Africa	10	-	-	-
Asia	10	1	-	2
APOR	15	-	1	3
Caribbean & Latin America	6	-	-	-
Europe	67	-	1	2
North America	14	1	2	6
<b>Total (in Regions)</b>	<b>122</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Total of I.O.I. Members: 141</b>				

Invoices for the 2010/2011 membership year were sent out at the beginning of October 2010. For the first time, the I.O.I. offers the option to pay the I.O.I. membership fee by credit card (VISA or Mastercard).

### **Fast Track Procedure**

According to the Stockholm decisions, institutional members that failed to pay the 2008/2009 membership fees had to be regarded as no longer being in good standing and therefore not eligible for the 'new' I.O.I. This certainly also affected institutions that had previously been accepted members and had only been forced to stop payment to the Institute for financial reasons or due to practical bank transfer problems.

Following a decision taken by the Board, the I.O.I. General Secretariat offered the following eight institutions a fast track membership procedure, i.e. the opportunity to rejoin the I.O.I. without going through the complete application procedure: the Ombudsman of Botswana, the Ombudsman of the Republic of Mauritius, the General Inspection Organisation (Iran), the Parliamentary Commissioner for Administration (Sri Lanka), the Ombudsman of the Solomon Islands, the Provincial Ombudsman of the Autonomous Province of Vojvodina, the Human Rights Ombudsman (Latvia) and the Chancellor of Justice (Finland).

The Ombudsman of the Republic of Mauritius and the General Inspection Organisation of Iran took the opportunity to regain their previous class of membership.

### **New Application Procedure**

During the Vienna Board meeting, the Directors decided on a new application procedure to ensure coherent, transparent and equal standards for all applications. The General Secretariat put this new application procedure in place by January 2010.

The new application questionnaire drafted by the General Secretariat and approved by the Board provides the I.O.I. with essential background information on the applicant institution regarding its institutional independence, structure and daily practices. On completing the questionnaire, applicant institutions also have to provide the General Secretariat with constitutional documents and legal foundations in order to verify their compliance with the I.O.I. By-Laws. Once the questionnaire is completed, the Secretary General consults the Regional

Vice-President of the region from which the application for membership originates to ascertain his or her view of the application. The Secretary General then prepares his opinion and recommendation for the Board.

## Pending Applications

Within the past year, the I.O.I. attracted the interest of various ombudsman institutions aspiring to membership. The General Secretariat is currently processing a total of 26 membership applications, evincing the following regional distribution:

<b>Applications 2009/2010</b>	
<b>Region</b>	<b>Institution</b>
Africa	Médiateur du Niger Ombudsman of Sierra Leone Inspector General of Intelligence (South Africa) Ombudsman Bureau of Jordan
Asia	Ombudsman of Sindh (Pakistan) Banking Ombudsman (Pakistan)
APOR	Professional Conduct Coordinator, Wollongong City Council (Australia)
Caribbean & Latin America	Complaints Commission (British Virgin Islands) Complaints Commission (Cayman Islands)
Europe	Protector of Citizens of the Republic of Serbia Ombudsman of Andalusia (Spain) Ombudsman of Aragón (Spain) Ombudsman of the Canary Islands (Spain) Ombudsman of Castilla y León (Spain) Ombudsman of Castilla-La Mancha (Spain) Ombudsman of Murcia (Spain) Ombudsman of Rioja (Spain) University of Bologna (Italy) Provedor do Cliente (Portugal) Commissioner for Human Rights of Azerbaijan (change in membership class) Commissioner for Public Appointments, Northern Ireland, UK National Bank of Greece
North America	Hospital Ombudsman Montreal (Canada) Fair Practice Commission Toronto (Canada) University of Toronto (Canada)

All applicant institutions were informed of the new procedures and asked to complete the questionnaire as well as to provide the relevant documentation. As of September 2010, ten out of the 26 applicant institutions had submitted the necessary documentation – nine applications concerned an institutional membership and one related to an individual membership. Six of these nine applications for institutional membership have been reviewed by the respective Regional Vice-President.

For the following applicant institutions the General Secretariat prepared fact sheets outlining the compliance of the applicant institution with the provisions of Article 6 subparagraphs 1, 3, 4 and 6 of the I.O.I. By-Laws. The fact sheets also included the Secretary General's recommendation to the Board and served as the basis for the Board debate and decision: Protector of Citizens (Serbia), Ombudsman of Andalusia (Spain), Ombudsman of Castilla-La Mancha (Spain), Ombudsman of Rioja (Spain), Commissioner for Human Rights (Azerbaijan), Ombudsman of Sindh (Pakistan), Banking Ombudsman (Pakistan) and the Complaints Commissioner (Cayman Islands). The General Secretariat similarly prepared a fact sheet on the Provedor do Cliente (Portugal) regarding individual membership.

At its 2010 meeting in Bermuda, the Board of Directors unanimously approved applications for institutional membership from the following institutions: the Protector of Citizens (Serbia), the Ombudsman of Andalusia (Spain), the Ombudsman of Castilla-La Mancha (Spain), the Ombudsman of Rioja (Spain), the Human Rights Commission of Azerbaijan, the Complaints Commissioner of the Cayman Islands and the Ombudsman of Sindh in Pakistan.

In addition, the Board declared Mr Luís Valadares Tavares from the Provedor do Cliente (Portugal) an individual member of the I.O.I. The Board deferred the application for institutional membership from the Banking Ombudsman (Pakistan) until a comprehensive statement from the Governance and By-laws Committee is available.

## **Honorary Life Membership**

Based on Article 6 of the I.O.I. By-Laws, an individual who has made an exceptional contribution towards the objectives of the Institute or who has rendered outstanding services to the Institute may be appointed an Honorary Life Member by the Board.

At its annual meeting in Bermuda, the Board of Directors therefore decided to appoint former I.O.I. President Mr William P. Angrick II (Iowa/USA), former I.O.I. Vice-President Mr Mats Melin (Sweden), Ms Alice Tai (Hong Kong) as well as Dr Hayden Thomas (Antigua/Barbuda) Honorary Life Members of the I.O.I. in recognition of their exceptional contributions and outstanding dedication to the Institute.

It was also decided to award the Honorary Life Members of I.O.I. Canada Mr Stephen Owen QC (Canada), Mr Harley Johnson (Canada), Dr Daniel Jacoby (Canada), Mr George Green (Jamaica), Dr Marten Oosting (The Netherlands), Mr Justice Abdul Salam (Pakistan), Sir William Reid (UK) and Sir Brian Elwood (New Zealand) also an Honorary Life Membership with the I.O.I.

---

## **I.O.I. PROJECTS 2009/2010**

### **I.O.I. Archive**

The General Secretariat has started to install the first comprehensive library on ombudsman institutions worldwide. The library also includes all I.O.I. publications that were shipped from the previous headquarters in Edmonton, such as I.O.I. brochures or training material; correspondence with institutional I.O.I. members; financial records for the period until 1998; records of previous Board meetings and archive material of previous I.O.I. Board members; yearbooks, occasional papers and members' publications such as annual reports.

The archive room is situated on the first floor of the building of the Austrian Ombudsman Board and was specifically equipped in spring 2010 with about 80 running metres of filing cabinets ideally suited to meet the spatial and functional needs of the archive. The total storage capacity is not yet stretched to its limit and can be expanded whenever needed. In addition, the archive offers researchers one fully equipped working place.

From June to August 2010, the General Secretariat compiled a comprehensive and well-arranged catalogue of all the documents available in the Vienna archive. As of September 2010, more than 3,500 ombudsman-related documents, such as annual reports, legal foundations, newsletters, studies and publications, from 125 different countries can be found in the new I.O.I. archive. The General Secretariat handled first requests by researchers from the US and Europe and welcomed the first visitors, for example from Japan.

## **I.O.I. Communication Platform**

Following the Vienna Board decisions, throughout the year 2010 the General Secretariat worked towards implementing a comprehensive communication platform that provides information on ombudsman institutions and their activities, ombudsman events and enables I.O.I. members to engage in the exchange of best practice models. The previous I.O.I. website hosted by the University of Alberta, as well as the interim website launched by the new General Secretariat in September 2009, was unable to meet the necessary requirements. The project is being subsidised to the amount of EUR 50,000 by the City of Vienna.

The new I.O.I. communication platform that went online in November 2010 is operated by the General Secretariat, but has a strong regional focus. All members are welcome to contribute actively to the website content and send news items or press releases on their activities to be published on the website. The first virtual library with an ombudsman focus, containing member publications as well as research work in this field, legal foundations and contact details of the member institutions, will be made accessible to a broad public. An interactive calendar will help members share information on regional, national and international events. An electronic newsletter system will improve the regular information flow between member institutions, but at the same time the successful list serve mailing system will also be maintained. The website will play a crucial role in publishing the results of future I.O.I. research projects (for details see point 4.5. of this report).

A key element is the implementation of an extensive member database. All members are able to access a secure area within the new I.O.I. website to submit and administer important institutional information. The institutional information required goes beyond pure contact details and is intended to include the option of uploading annual reports and primary legal sources. Information on incumbents such as term of office, CVs, photographs or logos are also included. All members have direct access regularly so as to update their details in this database by using an individual password-secured login. The information stored in this database can be used by the I.O.I for internal and external communication.

## **I.O.I. Training Activities 2010**

The I.O.I. General Secretariat hosted a first training programme in Vienna from 14 to 17 November 2010. This educational programme for staff members of ombudsman institutions is based on the format ‘Sharpening your Teeth’ that

was successfully established by Ontario Ombudsman André Marin in 2005. This specific I.O.I. edition was held in English and offered a three-day training session on systematic investigations. Following a decision by the Board of Directors, the I.O.I. offers this high-profile educational training programme free of charge to I.O.I. members in good standing. In total, 38 staff members of ombudsman institutions from 17 countries and four I.O.I. world regions participated in this first I.O.I.-branded educational programme.

<b>SYT Participation 2010</b>	
<b>Country</b>	<b>Institution</b>
Belgium	Federal Ombudsman Flemish Ombudsman
Burkina Faso	Médiateur du Faso
Djibouti	Médiateur de la République
EU	European Ombudsman
The Gambia	Ombudsman
Hungary	Civil Rights Ombudsman
Korea	ACRC
Mali	Médiateur de la République
Malta	Public Defender of Rights
Netherlands	National Ombudsman Municipal Ombudsman Amsterdam
Norway	Parliamentary Ombudsman
Slovakia	Public Defender of Rights
Spain	Síndic de Greuges de Catalunya
South Africa	Public Protector
Taiwan	Control Yuan
Thailand	Ombudsman Thailand
Zambia	Commission for Investigation

The I.O.I. additionally funded five scholarships to institutions with limited financial resources. Eleven member institutions in good standing submitted their applications with the relevant documentation, i.e. information on the institution's financial resources, CV of the staff member wishing to participate and travel cost estimates, to the General Secretariat.

The review of the applications took place on the basis of objective and transparent standards and took UN indicators such as the list of 'Least Developed Countries' and the 'Human Development Report 2009' into account. The Executive Committee decided to grant scholarships to the following institutions:

Médiateur de la République (Mali), Médiateur du Faso (Burkina Faso), Ombudsman of the Gambia, Commission for Investigation (Zambia), and Médiateur de la République (Djibouti). Although this means concentrating on the African region, the Executive Committee considers that this selection also reflects the specific needs of this region.

## **I.O.I. Relations with the ICC**

At the 2009 Vienna meeting, the Board gave the Executive Committee a mandate to explore opportunities for enhanced cooperation with international organisations. Following strategic considerations, the Secretary General concentrated on two international partners – the ICC and the World Bank.

The International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights (ICC) is an international non-profit association which promotes and strengthens National Human Rights Institutions (NHRIs) to be in accordance with the Paris Principles and provides leadership in the advancement and protection of human rights. The ICC has an observer status in the UN Human Rights Council and has several I.O.I. member institutions among its accredited institutions.

The ICC By-Laws refer explicitly to the I.O.I.: ‘The ICC may liaise with other human rights institutions including the International Ombudsman Institute and non-governmental organizations. The ICC Bureau may decide to grant such organizations observer status at any meetings or workshops of the ICC or the ICC Bureau’. The I.O.I. Acting President and Secretary General met with UN High Commissioner Pillay and other high-ranking UN representatives in June 2010 to clarify the framework for future collaboration.

Subsequently, the Secretary General was invited by the ICC Bureau to participate in its meeting in Edinburgh on the occasion of a conference of National Human Rights Institutions (NHRIs) on 7 October 2010. The aim was to present the I.O.I. and its activities to the ICC and to lay the ground for a memorandum of understanding between the I.O.I. and the ICC. It was agreed that both parties would aim at organising a joint event in May 2011 during an ICC meeting in Geneva, Switzerland.



## **I.O.I. Publications**

The 9th I.O.I. World Conference in Stockholm was a key event in the international ombudsman community. Following intensive preparations by the Swedish Ombudsman Institution and the Ontario Ombudsman Office, the contributions to the I.O.I World Conference and to the Bicentennial Seminar were made accessible on the I.O.I website in spring 2010. These combined efforts will provide all ombudsmen and similar institutions, as well as scholars, decision-makers and interested citizens, with a useful source of knowledge and inspiration.

The new I.O.I. website also improves the quality of two key publication and communication tools: the I.O.I. directory and the I.O.I. newsletter. An online I.O.I. directory replaces the outdated paper version, reflecting the intensive research by the General Secretariat on member institutions, their basic contact details and websites. Users are able to print off a regional or global directory that will be updated regularly by the General Secretariat directly from the I.O.I. website.

---

## **I.O.I. PROJECTS 2010/2011**

As outlined in the Treasurer's report, the I.O.I. has a sound financial basis for the new membership year. Several projects follow the new project- and service-oriented approach of the Institute, enforce the regional approach and together form an thoughtful concept that will make the Institute an attractive partner for international organisations sharing the visions of the I.O.I.

### **I.O.I. Comparative Research Study**

The I.O.I. aims at providing its members with well processed information on the legal basis, the general mandates and the activities of the individual ombudsman offices. At its Bermuda meeting, the Board of Directors approved the first I.O.I. comparative research project to make a first step towards achieving this medium-term goal. This project draws on the experience of a previous research project on the European region by Prof. Kucsko-Stadlmayer and is planned to be implemented for the APOR region by the Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), an internationally renowned and independent Austrian human rights research institution.

The project is to run until October 2011 with the objective of presenting the preliminary results of the study at the next Board meeting in autumn 2011. The General Secretariat aims at implementing a research project that can be used as a reference project for negotiations with international organisations on sponsoring future similar research that covers other I.O.I. regions with more institutions and therefore certainly requires additional external funding. This research will also become the basis for an intensified exchange of best practices among member institutions that will for the first time have comprehensive data available on other members of the ombudsman family.

The research project focuses on the I.O.I. APOR region. This geographical area was selected because it provides a good opportunity to adapt the methodology employed when comparing the legal basis of European ombudsman institutions to an extra-European context. The region has also been chosen because language barriers are relatively few in comparison with other regions and the number of institutions is large enough to make an academically interesting sample, but small enough to complete the project within a relatively brief period of time. The Regional Vice-President will have an important role in this project regarding research questions, data collection as well as the publication of research results. But the success of the project will also heavily depend on the cooperation of all ombudsman institutions in the region that have to provide comprehensive data. To obtain a sustainable result from the study, it will also be necessary to update the data from these institutions so as to provide an academic follow-up to the research results.

The suggested comparative study on ombudsman institutions will focus on a comparative description of the various ombudsman offices as regards their legal basis, their integration in the political system and their mandates. Research will also concentrate on an analysis of the various ombudsman offices in terms of their compliance with international and regional human rights standards in order to guarantee independence and pluralism, their links to other similar organisations, their accessibility to different societal groups and their monitoring and data collection mechanisms. The research project will have an inclusive approach, which means that all ombudsman institutions and not only I.O.I. member institutions will be covered.

The dissemination of the research results is crucial. Publication of the results of the study will take various forms to meet the requirements of different target groups and to provide benefits to all I.O.I. member institutions. The main findings of the study will be made available to the public on the website of the I.O.I.; articles on various aspects of the study will be published in the planned occasional paper series of the I.O.I. A print publication might also be taken into

consideration. Individual chapters of the print publication will be accessible free of charge for members of the I.O.I. via its website. For non-members, a fee will be charged.

The project will be financed mainly by the annual funds that the Austrian government places at the disposal of the I.O.I. General Secretariat and for which the Austrian Ombudsman Board has to apply Austrian public procurement regulations and to comply with requirements set by the Austria Court of Auditors. I.O.I. funds should be used for the publication of the research results and for the improvement of the I.O.I. library, which will be a useful and important resource for the research team.

### **I.O.I. Funding for Regional Projects**

As already outlined in point 4.2. of this annual report, the I.O.I.'s financial status deserves to be considered excellent and the Board has thus authorised the Executive Committee, within the limits of the By-Laws, to review and short-list applications for I.O.I. funding for regional projects.

All regions are therefore asked to submit concrete project proposals and cost estimates before 15 January 2011. The General Secretariat has informed all regions about the necessary documentation of the project proposals that have been defined in close cooperation with the Executive Committee and the Board. From now until the end of the current fiscal year, the Executive Committee will decide which applications for subsidisation should benefit from financial support. In total, this subsidisation will not exceed the amount of EUR 50,000. Preference will be given to training activities. This decision also applies to already tabled requests for subsidies.

The Board asked the General Secretariat to develop guidelines as to which regional projects might profit from I.O.I. funding in the future. This new policy for regional I.O.I. projects and external regional funding requests is intended to take effect after a debate and decision at the 2011 Board meeting.

### **I.O.I. Training Activities 2010/2011**

The first I.O.I./SYT training course, which took place in Vienna in November 2010, showed that there is a strong demand among member institutions for training activities. Following the success of this first I.O.I./SYT training course in Vienna, the Board approved that another worldwide I.O.I. edition of the SYT

training programme should be held in Vienna in June 2011. The exact dates will be communicated to all members by the end of 2010 and the Institute will again be able to offer several scholarships to member institutions with limited financial resources.

In addition, the I.O.I. has become highly aware of the necessity of training programmes for its members and is planning to offer additional and more specialised training courses in the near future. These could either offer a specifically adapted version of the SYT format in other regions or could focus on areas that are of specific concern to ombudsman institutions. The Board instructed the General Secretariat to conduct a survey among I.O.I. members, focusing on their specific training needs. In cooperation with the Regional Vice-Presidents, the General Secretariat will review and evaluate existing external training programmes that might be eligible for I.O.I. funding.

The General Secretariat itself, for example, suggested making use of the I.O.I.'s specific expertise in the field of anti-discrimination. In an I.O.I. training course, the participants would be familiarised with the latest developments in the relevant international or regional human rights standards concerning anti-discrimination. A special focus could be placed on organisational structures and working methods in different ombudsman institutions with a special focus on anti-discrimination issues or acting as specialised bodies combating discrimination and promoting equal opportunities. Powers and potentials could be discussed, such as assistance to victims of discrimination, powers of inquiry, advocacy, litigation, awareness-raising, public-opinion shaping, discussions and debates, as well as research and monitoring. Different forms of cooperation could be presented as well between ombudsman institutions and actors from civil society. Participants would have the opportunity to develop strategies to implement an anti-discrimination approach for their own institution and services they could offer in this field. The training programme would need to be accompanied by suitable documentation, so that the sustainability of the content would be safeguarded beyond the period of the training course.

Many I.O.I. member institutions are already acting or have been appointed to act as National Prevention Mechanisms in the OPCAT framework. Training on the prohibition of torture and other forms of maltreatment, including the effective monitoring of places of detention, would certainly be another concrete benefit to many I.O.I. member institutions. The recent conference of the European I.O.I. chapter in October 2010 in Barcelona has clearly shown that there is a strong demand for an exchange of information in this field and the European Board has also announced that it will investigate this matter. Participants in this training programme can certainly profit from an excellent opportunity to

exchange best-practice examples in this field. A comparison of organisational structures and processes might be appreciated by participants, as well as an overview of the issues of resources and specific staff requirements for NPMs. A focus of the training programme could be on dealing with complaints of ill-treatment by security forces (police, prison guards, military, etc). In particular, independent investigations into complaints of torture and maltreatment, including the procuring of medical evidence and conducting interviews with victims and witnesses of torture, should be discussed with the participants with a view to enhancing access to effective remedies and to combating the impunity of perpetrators.

### **I.O.I. Publications**

The General Secretariat has continued the tradition of quarterly newsletters, which form an essential part of the communication with I.O.I. member institutions. The General Secretariat has also set up an additional distribution list of potential partner institutions interested in ombudsman issues. Readers will soon profit from an electronic newsletter system that also forms part of the current website project. The first edition will be sent out in January 2011, focus on ombudsman news, but also address issues related to the transfer of expertise and the exchange of best-practice examples.

The first I.O.I.-funded comparative research project will be an excellent opportunity to engage more intensively in academic and legal debates. The results of this research project are due in autumn 2011 and are to form the basis of the first edition of the 'I.O.I. Working Papers'. The research team that will have developed in-depth knowledge of ombudsman issues could be asked to form part of an academic panel to review future editions of this series. In terms of content, the Working Papers would be completely independent, but would be edited by the I.O.I. on an irregular basis and would be made available free of charge to members on the I.O.I. website.

### **I.O.I. Relations with the World Bank Institute**

In August 2009, the Secretary General and the President initiated a dialogue with the World Bank to explore potential synergies and collaborative opportunities between the two organisations. It soon became clear that the most promising cooperation would involve the World Bank Institute, the Bank Group's provider of learning activities, which provides training courses and seminars.

In a letter to the Secretary General, the Acting WBI Vice-President stated that there might be ‘fertile ground for collaboration’. The WBI has several programmes which might provide effective entry points through which ombudsman institutions could be engaged. There may be an opportunity for the I.O.I. to partner with the WBI to explore the role of the ombudsman in improving governance, including an overview of access to Information Laws. The WBI asked the I.O.I. to present the programmatic approaches of the different I.O.I. regions in detail. The Secretary General therefore strongly recommends involving the Executive Committee and the Regional Vice-Presidents in drafting an I.O.I. mission statement and regional work programmes to form the basis for further talks with the World Bank and other international organisations. Regional input for this project is certainly essential.

In addition, the General Secretariat will endeavour to implement projects that might serve as references for potential funding by the World Bank Institute in the future. This concerns, for example, the ombudsman-related research project in the APOR region. The I.O.I. might not be able to finance a large-scale follow-up project, such as in Africa or Asia, but would be able to prove to potential donors that it has successfully completed a reference project. The same goes for training activities that seem to have specifically attracted the WBI’s interest. Due to high travel costs and restricted public budgets, it would make sense to offer a SYT/I.O.I. training course outside North America and Europe.









International Ombudsman Institute  
Institut International de l'Ombudsman  
Instituto Internacional del Ombudsman

# RAPPORT ANNUEL 2009/2010



Chers membres,

Nous saisissons cette occasion pour faire le bilan des activités effectuées par l'I.I.O. durant sa première année à son nouveau siège à Vienne.

Le Rapport annuel présente en détail un programme de travail garantissant que l'I.I.O. conti-nuera à répondre aux besoins et aux intérêts de ses membres. Nous avons de vastes res-sources d'information pour aider nos membres dans leur travail et nous nous proposons d'élaborer des supports de cours qui contribueront à maintenir et, qui plus est, à augmenter le niveau de professionnalisme des institutions de l'ombudsman partout dans le monde.

L'I.I.O. est également conscient de la nécessité de jeter des ponts vers d'autres organisations ayant des objectifs comparables aux nôtres ; c'est ainsi que nous serons capables d'aborder ensemble des cas de maladministration et de violations des droits de l'Homme.

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires concernant la voie à emprunter par l'I.I.O. à l'avenir. Notre vision est d'augmenter la valeur de l'I.I.O. pour nos membres et pour la communauté mondiale des ombudsmans. Afin de réaliser cette vision, il nous faut savoir ce que vous considérez comme les futures priorités pour le développement de l'I.I.O.



Beverley A Wakem CBE  
Président



Peter Kostelka  
Secrétaire Général

Vienne, décembre 2010



## SOMMAIRE

PROCESSUS DE TRANSITION	30
ÉLECTION DES MEMBRES DU BUREAU	30
ADHÉSIONS	32
Adhésions 2009 – 2010	32
Procédure accélérée	33
Nouvelle procédure de demande d'adhésion	33
Demandes d'adhésion en cours	34
Membres honoraires à vie	36
PROJETS DE L'I.I.O. EN 2009 – 2010	36
Archives de l'I.I.O.	36
Plateforme de communication	37
Activités de formation en 2010	38
Relations de l'I.I.O. avec le CIC	39
Publications	40
PROJETS DE L'I.I.O. EN 2010 – 2011	41
Étude comparative	41
Financement de projets régionaux	43
Activités de formation en 2010 – 2011	43
Publications	45
Relations de l'I.I.O. avec l'Institut de la Banque mondiale	45

## **PROCESSUS DE TRANSITION**

---

Afin de mettre en œuvre la décision prise par le Conseil d'administration lors du congrès de Stockholm par laquelle le nouveau Secrétariat général devait officiellement démarrer ses opérations à compter du 1er septembre 2009, les préparatifs en vue de son déménagement d'Edmonton (Canada) à Vienne (Autriche) ont commencé immédiatement et lui ont permis d'être pleinement opérationnel à la date prévue et d'honorer ainsi la décision du Conseil d'administration. Après une période de préparation intensive, la dernière touche a été apportée au cadre juridique et à l'infrastructure du Secrétariat général.

Depuis septembre 2009, le Secrétariat général de l'Institut international de l'Ombudsman (I.I.O.) appuie les activités quotidiennes du secrétaire général. Il se compose de trois fonctionnaires autrichiens diplômés : Christine Stockhammer, chef du Secrétariat général, Ursula Bachler et Karin Wagenbauer. Deux stagiaires ont aussi été recrutés sur une base temporaire pour étoffer l'équipe.

C'est en octobre 2009 que le Secrétariat général s'est installé dans ses nouveaux locaux, situés dans l'ancienne salle de bal du siège du Conseil des ombudsman autrichiens. Les bureaux et les salles de conférence sont répartis sur un espace d'environ 200 m<sup>2</sup> et disposent d'équipements à la fine pointe de la technologie. Le Secrétariat général dispose en outre de suffisamment d'espace de rangement pour entreposer les archives de l'I.I.O.

La première réunion du nouveau Conseil d'administration s'est tenue en novembre 2009 dans les nouveaux locaux du Secrétariat général à Vienne. Du 18 au 20 novembre 2009, le nouveau Conseil d'administration de l'I.I.O. et le Conseil d'administration de l'I.I.O. Canada se sont réunis pour prendre plusieurs décisions importantes concernant le calendrier de travail du Secrétariat général pour 2010.

## **ÉLECTION DES MEMBRES DU BUREAU**

---

L'élection du président, du vice-président et du trésorier de l'I.I.O. s'est déroulée lors de la réunion annuelle du Conseil d'administration aux Bermudes en octobre 2010. Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a été élue à la présidence. L'Ombudsman de l'Irlande du Nord, Tom Frawley, est notre nouveau vice-président et Alan Lai, Ombudsman de Hong Kong, notre nouveau trésorier.

La nouvelle présidente de l'I.I.O. a été nommée au poste d'Ombudsman de la Nouvelle Zélande en mars 2005 et à celui d'Ombudsman en chef en avril 2008. Elle est membre du Conseil d'administration depuis 2008. Mme Wakem a fait carrière dans les domaines de la radiodiffusion, des relations publiques et du conseil (surtout auprès du secteur public). Elle a été nommée directrice en chef de Radio New Zealand après avoir exercé des responsabilités dans le domaine des bulletins d'information, des actualités et de la programmation générale. Elle a également présidé aux destinées de l'Asia Pacific Broadcasting Union pendant cinq ans. Mme Wakem a été nommée par le gouvernement à la Higher Salaries Commission en 1997 et reconduite deux fois dans ses fonctions.

Le vice-président de l'I.I.O., Tom Frawley, a été nommé en septembre 2000 Ombudsman de l'Irlande du Nord. Il avait déjà occupé le poste de vice-président de l'I.I.O. en 2006 – 2007 et est membre du Conseil d'administration depuis 2004. Diplômé du Trinity College de Dublin, Tom Frawley a fait carrière dans le secteur de la santé d'Irlande du Nord avant d'être nommé Ombudsman. En 2003, il a été nommé à la présidence du groupe d'experts chargé de se pencher sur l'administration publique d'Irlande du Nord. Il est celui ayant exercé le plus longtemps la fonction d'ombudsman depuis la création du poste en 1969.

Le trésorier de l'I.I.O., Alan Lai, a été nommé Ombudsman de Hong Kong en avril 2009 pour une période de cinq ans et est membre du Conseil d'administration de l'I.I.O. depuis juin 2009. Alan Lai a plus de 30 ans d'expérience en administration publique. Il a participé à des négociations commerciales internationales dans les années 1980 et 1990 et a représenté Hong Kong dans des négociations commerciales bilatérales et des forums multilatéraux comme l'Organisation mondiale du commerce et le Forum de coopération économique Asie Pacifique. Il a été commissaire de la Commission indépendante de lutte contre la corruption entre 1999 et 2002 et secrétaire permanent au Trésor de 2002 à 2007.

Conformément à l'article 14 des statuts de l'I.I.O., le secrétaire général désigné par les membres du Conseil des ombudsman autrichiens fait également partie du Comité exécutif. Peter Kostelka a été nommé au poste de secrétaire général de l'I.I.O. en juin 2009 et continue de siéger au Comité exécutif.

Le Conseil a remercié le président par intérim Mats Melin (Suède) et le trésorier Gord Button (Alberta, Canada) pour le travail qu'ils ont accompli au service de l'Institut International de l'Ombudsman. Les succès obtenus lors de la première année ayant suivi le déménagement du Secrétariat général à Vienne sont en grande partie dus à leur direction.

## ADHÉSIONS

---

Le Conseil d'administration a décidé lors de sa réunion de Stockholm en 2009 que tous les adhérents en règle de l'I.I.O. Canada s'étant acquittés de leur cotisation jusqu'au 30 juin 2009 continueront à jouir de leur statut à cette date. Les adhérents ne s'étant pas acquittés de leur cotisation devront faire une nouvelle demande d'adhésion. Le montant de la cotisation en 2009 – 2010 était le suivant : 520 euros pour les adhérents institutionnels, 347 euros pour les adhérents associés, 69 euros pour les bibliothèques membres et 52 euros pour les adhérents individuels. En raison de l'insuffisance permanente des ressources pour les institutions publiques, le Secrétariat général suggère de ne pas augmenter les cotisations en 2010 – 2011.

### Adhésions 2009 – 2010

Un nouveau modèle de facture rédigé dans les trois langues officielles a été mis au point afin de faciliter les paiements. Chaque institution adhérente a reçu une lettre de bienvenue comportant leur nouveau numéro d'adhérent ainsi qu'une invitation à participer activement aux activités de l'I.I.O. Grâce aux efforts déployés pour la mise à jour des coordonnées des adhérents, la procédure de facturation a été très efficace. Depuis septembre 2010, 122 adhérents institutionnels des 136 que comptait l'I.I.O. Canada ont renouvelé leur adhésion.

On compte également 2 adhérents associés, 4 bibliothèques membres et 13 adhérents individuels. Au total, les institutions adhérentes proviennent de 68 pays différents (Afrique : 10 pays; Asie : 7 pays; Australasie et Pacifique : 7 pays; Amérique latine et Caraïbes : 4 pays; Europe : 38 pays; Amérique du Nord: 2 pays).

<b>Répartition des adhérents par région</b>				
<b>Région</b>	<b>Institutions</b>	<b>Associés</b>	<b>Bibliothèques</b>	<b>Individus</b>
Afrique	10	-	-	-
Asie	10	1	-	2
Australasie et Pacifique	15	-	1	3
Caraïbes & Amérique Latine	6	-	-	-
Europe	67	-	1	2
Amérique du Nord	14	1	2	6
<b>Total (régions)</b>	<b>122</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

**Nombre total d'adhérents: 141**



Les factures pour l'année 2010 – 2011 ont été envoyées au début du mois d'octobre 2010. Pour la première fois, il est possible de régler les frais d'adhésion par carte de crédit (VISA ou Mastercard).

### **Procédure accélérée**

En vertu des décisions prises lors de la réunion de Stockholm, les adhérents institutionnels ne s'étant pas acquittés de leur cotisation 2008 – 2009 devraient être considérés comme n'étant plus en règle et ne devraient donc pas être admissibles à la « nouvelle structure » de l'I.I.O. Cette décision a certainement eu aussi des répercussions sur des adhérents en règle qui avaient été contraints d'interrompre le versement de leur cotisation pour des raisons financières ou en raison de problèmes pratiques liés aux virements bancaires.

À la suite d'une décision prise par le Conseil d'administration, le Secrétariat général a proposé à huit institutions une procédure d'adhésion accélérée qui leur permettra d'adhérer à l'I.I.O. sans avoir à suivre toutes les étapes normales d'une demande. Ces institutions sont les suivantes : l'Ombudsman du Botswana, le Médiateur de la République de Maurice, l'Inspection générale (Iran), l'Ombudsman parlementaire (Sri Lanka), l'Ombudsman des îles Salomon, l'Ombudsman de la province autonome de Voïvodine, le Médiateur pour les droits de l'Homme (Lettonie) et le Chancelier de la Justice (Finlande).

Le Médiateur de la République de Maurice et l'Inspection générale d'Iran ont profité de cette occasion pour adhérer de nouveau à l'I.I.O.

### **Nouvelle procédure de demande d'adhésion**

Au cours de leur réunion de Vienne, les membres du Conseil d'administration ont adopté une nouvelle procédure de demande d'adhésion afin de garantir que le traitement des demandes soit fait selon des normes cohérentes, transparentes et équitables. Cette nouvelle procédure a été mise en place par le Secrétariat général en janvier 2010.

Le nouveau formulaire d'adhésion préparé par le Secrétariat général et approuvé par le Conseil d'administration permet à l'I.I.O. de réunir des informations essentielles sur l'institution candidate en ce qui concerne son indépendance institutionnelle, sa structure et ses pratiques quotidiennes. Outre le formulaire, les institutions candidates doivent également fournir au Secrétariat général des documents constitutionnels et des fondements juridiques afin de vérifier leur

conformité aux statuts de l'I.I.O. Une fois le formulaire rempli, le secrétaire général consulte le vice-président de la région à laquelle appartient l'institution pour obtenir son avis sur la demande. Le secrétaire général prépare ensuite son avis et sa recommandation au Conseil d'administration.

## Demandes d'adhésion en cours

De nombreuses institutions ont exprimé le souhait d'adhérer à l'I.I.O. au cours de la dernière année. Le Secrétariat général examine actuellement 26 demandes d'adhésion se répartissant de la manière suivante :

<b>Demandes d'adhésion 2009-2010</b>	
<b>Région</b>	<b>Institution</b>
Afrique	Médiateur du Niger Ombudsman de la Sierra Leone Inspector General of Intelligence (Afrique du Sud) Bureau du Médiateur de la Jordanie
Asie	Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) Ombudsman des Services Bancaires du Pakistan
Australasie et Pacifique	Professional Conduct Coordinator, Wollongong City Council (Australie)
Europe	Protecteur des citoyens de la République de Serbie Ombudsman d'Andalousie (Espagne) Ombudsman de l'Aragon (Espagne) Ombudsman des îles Canaries (Espagne) Ombudsman de Castilla y León (Espagne) Ombudsman de Castilla-La Mancha (Espagne) Ombudsman de Murcie (Espagne) Ombudsman de Rioja (Espagne) Université de Bologne (Italie) Provedor do Cliente (Portugal) Commissaire aux droits de l'Homme d'Azerbaïdjan (cette demande concerne un changement de statut) Commissaire aux nominations publiques (Irlande du Nord, Royaume-Uni) Banque nationale de Grèce

<b>Demandes d'adhésion 2009-2010</b>	
<b>Région</b>	<b>Institution</b>
Caraïbes & Amérique Latine	Commissaire aux plaintes (îles Vierges britanniques) Commissaire aux plaintes (îles Caïmans)
Amérique du Nord	Ombudsman des hôpitaux (Montréal, Canada) Commissaire aux pratiques équitables (Toronto, Canada) Université de Toronto (Canada)

Toutes les institutions candidates ont été informées des nouvelles procédures et ont été priées de remplir le formulaire et de fournir la documentation pertinente. En septembre 2010, 10 des 26 institutions candidates avaient soumis la documentation nécessaire – neuf demandes concernaient une adhésion institutionnelle et une concernait une adhésion individuelle. Six de ces neuf demandes d'adhésion institutionnelles ont été examinées par les vice-présidents régionaux concernés.

Le Secrétariat général a préparé pour les institutions candidates suivantes des fiches d'information indiquant leur degré de conformité aux dispositions des alinéas 1, 3, 4 et 6 de l'article 6 des statuts de l'Institut. Les fiches d'information indiquaient également la recommandation du secrétaire général au Conseil d'administration et ont servi de base aux débats et aux décisions : Protecteur des citoyens de la République de Serbie, Ombudsman d'Andalousie (Espagne), Ombudsman de Castilla – La Mancha (Espagne), Ombudsman de Rioja (Espagne), Commissaire aux droits de l'Homme (Azerbaïdjan), Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan), Ombudsman des services bancaires du Pakistan et Commissaire aux plaintes des îles Caïmans. Le Secrétariat général a aussi préparé une fiche d'information sur le Provedor do Cliente (Portugal) en ce qui concerne sa demande d'adhésion individuelle.

Le Conseil d'administration, lors de sa réunion annuelle aux Bermudes en 2010, a approuvé à l'unanimité les demandes d'adhésion institutionnelles suivantes : Protecteur des Citoyens (Serbie), Ombudsman d'Andalousie (Espagne), Ombudsman de Castilla – La Mancha (Espagne), Ombudsman de Rioja (Espagne), Commissaire aux droits de l'Homme de l'Azerbaïdjan, Commissaire aux plaintes des îles Caïmans et Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan). Le Conseil d'administration a de plus approuvé la demande d'adhésion individuelle de Luís Valadares Tavares du Provedor do Cliente (Portugal). Il a reporté sa décision sur la demande d'adhésion institutionnelle de l'Ombudsman des services bancaires du Pakistan jusqu'à ce que le Comité chargé de la gouvernance et des statuts se soit prononcé sur le fond.

## **Membres honoraires à vie**

Sur la base de l'article 6 des statuts de l'I.I.O., une personne qui a contribué de façon exceptionnelle à la poursuite des objectifs de l'Institut ou qui a rendu des services remarquables auprès de celui-ci peut être nommée membre honoraire à vie par le Conseil d'administration.

Lors de sa réunion annuelle qui s'est tenue aux Bermudes, le Conseil d'administration a donc décidé de nommer membres honoraires à vie l'ancien président de l'I.I.O, William P. Angrick II (Iowa, États-Unis), l'ancien vice-président Mats Melin (Suède), Alice Tai (Hong Kong) et Hayden Thomas (Antigua-et-Barbuda) en reconnaissance de leurs contributions et de leur dévouement exceptionnels à l'Institut.

Ont également été nommés membres honoraires à vie Stephen Owen (Québec, Canada), Harley Johnson et Daniel Jacoby (Canada), George Green (Jamaïque), Marten Oosting (Pays-Bas), le juge Abdul Salam (Pakistan), Sir William Reid (Royaume-Uni) et Sir Brian Elwood (Nouvelle-Zélande).

## **PROJETS DE L'I.I.O. EN 2009 – 2010** \_\_\_\_\_

### **Archives de l'I.I.O.**

Le Secrétariat général a commencé la mise en place de la première bibliothèque complète sur les institutions d'ombudsman dans le monde. La bibliothèque comprend également toutes les publications de l'I.I.O. provenant de l'ancien siège d'Edmonton, comme les brochures de l'I.I.O., les documents de formation, la correspondance avec les adhérents institutionnels, les dossiers financiers pour la période allant jusqu'en 1998, les procès-verbaux des anciennes réunions du Conseil d'administration, les archives des anciens membres du Conseil d'administration, les recueils annuels des publications ainsi que des articles et des documents publiés par les adhérents (rapports annuels par exemple).

La salle des archives est située au premier étage de l'immeuble du Conseil des ombudsman autrichiens et a été spécialement aménagée au printemps 2010 avec environ 80 mètres linéaires de classeurs adaptés pour répondre aux besoins fonctionnels et d'espace des archives. La capacité de stockage totale n'a pas encore été atteinte et peut être étendue au besoin. Les archives proposent aussi aux chercheurs un lieu de travail entièrement équipé.

De juin à août 2010, le Secrétariat général a établi un catalogue complet et bien organisé de tous les documents disponibles dans les archives de Vienne. En septembre 2010, plus de 3 500 documents relatifs aux ombudsmen – rapports annuels, fondements juridiques, bulletins d'information, études et publications – provenant de 125 pays différents pouvaient être consultés dans les archives de l'I.I.O. Le Secrétariat général a traité les premières demandes de chercheurs des États-Unis et d'Europe et a accueilli ses premiers visiteurs, dont des Japonais.

## **Plateforme de communication**

À la suite des décisions prises lors de la réunion du Conseil d'administration qui s'est tenue à Vienne, le Secrétariat général a travaillé tout au long de l'année 2010 à la mise en œuvre d'une plateforme globale de communication qui fournit des informations sur les institutions d'ombudsman et leurs activités ainsi que sur les divers événements les concernant et qui permet aussi aux adhérents de l'I.I.O. de partager des pratiques exemplaires. L'ancien site Web de l'Institut hébergé par l'Université de l'Alberta, ainsi que le site provisoire lancé par le nouveau Secrétariat général en septembre 2009 ont été incapables de répondre aux besoins. Le projet est subventionné à hauteur de 50 000 euros par la Ville de Vienne.

La nouvelle plateforme de communication mise en ligne en novembre 2010, gérée par le Secrétariat général, met l'accent sur les régions. Tous les adhérents sont invités à contribuer activement au contenu du site et à envoyer des nouvelles ou des communiqués de presse sur leurs activités pour qu'ils soient publiés sur le site. La première bibliothèque virtuelle relative aux ombudsmen, contenant des publications des adhérents, des travaux de recherche, des fondements juridiques et les coordonnées des institutions adhérentes sera accessible à un large public. Un calendrier interactif permettra aux adhérents de partager des informations sur les événements régionaux, nationaux et internationaux. Un système de bulletin électronique permettra d'améliorer le flux régulier d'informations entre les institutions adhérentes; l'envoi de messages par la liste de diffusion sera également maintenu. Le site Web jouera un rôle crucial dans la publication des résultats des projets de recherche à venir de l'I.I.O. (pour en savoir plus, se reporter au point 4.5. du présent rapport).

Un des éléments clés est la mise en œuvre d'une vaste base de données sur les adhérents. Tous les adhérents peuvent accéder à une zone sécurisée du nouveau site Web afin de présenter et de gérer d'importantes informations institutionnelles. Ainsi, outre l'affichage de leurs coordonnées, ils ont la possibilité de télécharger sur le site des rapports annuels et des sources juridiques primaires. Il

leur est également possible d'indiquer la durée de leur mandat et d'afficher leur curriculum vitae, des photos et des logos. Tous les adhérents peuvent mettre à jour leurs informations en accédant au site grâce à un code d'utilisateur individuel et un mot de passe. Les informations stockées dans cette base de données peuvent être utilisées par l'I.I.O. pour des activités de communication interne et externe.

## Activités de formation en 2010

Le Secrétariat général a organisé un premier séminaire de formation à Vienne du 14 au 17 novembre 2010. Ce programme destiné au personnel des institutions d'ombudsman est basé sur la formation « Sharpening your Teeth » mise au point en 2005 par André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario. Cette séance spéciale de trois jours qui portait sur les enquêtes systémiques s'est déroulée en anglais. À la suite d'une décision prise par le Conseil d'administration, cette formation de haut niveau est offerte gratuitement aux adhérents en règle de l'I.I.O. Au total, 38 employés d'institutions d'ombudsman de 17 pays et quatre régions ont participé à cette première formation organisée par l'I.I.O.

Formation SYT 2010	
Pays	Institution
Afrique du Sud	Protecteur du citoyen
Belgique	Le médiateur fédéral Médiateur des Flandres
Burkina Faso	Médiateur du Faso
Corée	ACRC
Djibouti	Médiateur de la République
Espagne	Síndic de Greuges de Catalunya
Gambie	Ombudsman
Hongrie	Ombudsman pour les droits civils
Mali	Médiateur de la République
Malte	Défenseur public des droits
Norvège	Ombudsman parlementaire
Pays-Bas	Médiateur national Médiateur municipal d'Amsterdam
Slovaquie	Défenseur public des droits
Taïwan	Control Yuan
Thaïlande	Médiateur de la Thaïlande
Union européenne	Médiateur européen
Zambie	Commission des enquêtes

L'I.I.O. a de plus octroyé cinq bourses à des institutions adhérentes dont les ressources financières sont limitées. Onze institutions adhérentes en règle ont présenté au Secrétariat général une demande accompagnée des documents pertinents, à savoir les informations sur les ressources financières de l'institution, le curriculum vitae de l'employé désirant participer à la formation et une estimation des frais de déplacement.

L'examen des demandes s'est fait en fonction de normes objectives et transparentes, en s'appuyant sur les indicateurs des Nations Unies comme la liste des « pays les moins avancés » et le « Rapport mondial sur le développement humain 2009 ». Le Comité exécutif a décidé d'accorder des bourses aux institutions suivantes : Médiateur de la République (Mali), Médiateur du Faso (Burkina Faso), Ombudsman de la Gambie, Commission d'enquête (Zambie) et Médiateur de la République (Djibouti). Bien que la région Afrique ait été privilégiée, le Comité exécutif estime que ce choix reflète aussi les besoins particuliers de cette région.

## **Relations de l'I.I.O. avec le CIC**

Lors de la réunion de Vienne en 2009, le Conseil d'administration a demandé au Comité exécutif d'examiner les possibilités de renforcement de la coopération avec les organisations internationales. Après un examen stratégique de la question, le secrétaire général a retenu deux partenaires internationaux, soit le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC) et la Banque mondiale.

Le CIC est une association internationale sans but lucratif qui promeut et renforce la conformité des institutions nationales des droits de l'homme aux Principes de Paris et exerce un leadership dans la promotion et la protection des droits de l'homme. Le CIC jouit d'un statut d'observateur au Conseil des droits de l'homme et compte parmi ses membres accrédités plusieurs institutions adhérentes de l'I.I.O.

Il est d'ailleurs fait mention explicite de l'I.I.O. dans le règlement intérieur du CIC : « Le CIC peut se concerter avec les autres institutions des droits de l'homme, y compris l'Institut international de l'ombudsman et les ONG. Le CIC peut décider d'accorder à ces organisations le statut d'observateur à toute réunion ou atelier du groupe des institutions nationales ». Le président par intérim et le secrétaire général de l'I.I.O. ont rencontré Navanethem Pil-

lay, la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, ainsi que d'autres représentants des Nations Unies en juin 2010 afin de préciser le cadre d'une collaboration future.

Le secrétaire général a par la suite été invité par le Bureau du CIC à participer à sa réunion d'Édimbourg à l'occasion d'une conférence des institutions nationales des droits de l'homme qui s'est tenue le 7 octobre 2010. L'objectif était de présenter au CIC les activités de l'I.I.O. et de jeter les bases d'un protocole d'entente entre les deux institutions. Il a été convenu que les deux parties s'efforceraient d'organiser un événement conjoint en mai 2011 lors d'une réunion du CIC à Genève, en Suisse.

## **Publications**

Le 9e Congrès international de l'I.I.O. à Stockholm a été un événement marquant pour la communauté internationale des ombudsmen. Après une préparation intensive par le bureau de l'Ombudsman parlementaire de Suède et le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario, les présentations faites lors du congrès et du séminaire du Bicentenaire sont maintenant accessibles sur le site Web de l'I.I.O. depuis le printemps 2010. Ces efforts combinés permettront de mettre à la disposition des ombudsmen et autres institutions similaires, des chercheurs, des décideurs et des citoyens concernés une source utile de savoir.

Le nouveau site Web permet aussi d'améliorer la qualité de deux outils de communication essentiels, à savoir le Répertoire de l'I.I.O. et le Bulletin de l'I.I.O. L'ancien répertoire papier qui n'était plus à jour a été remplacé par un répertoire en ligne qui est le fruit du travail de recherche effectué par le Secrétariat général pour mettre à jour les informations sur les institutions adhérentes, leurs coordonnées, l'adresse de leur site Web, etc. Les utilisateurs peuvent choisir d'imprimer tout ou partie du répertoire, qui sera mis à jour régulièrement par le Secrétariat général directement à partir du site Web de l'I.I.O.



---

## PROJETS DE L'I.I.O. EN 2010 – 2011

Comme indiqué dans le rapport du trésorier, l'I.I.O. dispose d'une assise financière solide pour le nouvel exercice. Plusieurs projets suivent la nouvelle approche axée sur les projets et les services qui a été adoptée par l'Institut et mettent l'accent sur le volet régional. Ces concepts permettront à l'I.I.O. de se positionner comme un partenaire de choix pour les organisations internationales partageant une vision similaire à la sienne.

### Étude comparative

Un des objectifs de l'Institut international de l'Ombudsman est de fournir à ses adhérents des informations circonstanciées sur les fondements juridiques, les mandats et les activités des divers bureaux d'ombudsman. Lors de sa réunion des Bermudes, le Conseil d'administration a approuvé la première étude comparative de l'I.I.O. Il s'agit d'un premier pas vers la réalisation de cet objectif à moyen terme. Ce projet prend exemple d'une étude précédente sur la région Europe menée par Gabriele Kucsko-Stadlmayer. Il s'agira d'une étude sur la région Australasie et Pacifique qui sera mise en œuvre par le Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), un institut de recherche autrichien indépendant et de renommée internationale qui œuvre dans le domaine des droits de la personne. Le projet, qui doit se poursuivre jusqu'en octobre 2011, a pour objectif de présenter les résultats préliminaires de l'étude lors de la prochaine réunion du Conseil d'administration à l'automne 2011. Le Secrétariat général cherche à mettre en œuvre un projet de recherche qui pourrait servir de projet de référence pour négocier avec des organisations internationales le parrainage de recherches similaires sur d'autres régions de l'I.I.O. comportant un plus grand nombre d'institutions et qui nécessiteraient donc un financement extérieur supplémentaire. Cette recherche permettra aussi d'intensifier le partage des pratiques exemplaires entre les institutions adhérentes, qui disposeront pour la première fois de données complètes sur les autres membres de la famille des ombudsman.

Le projet de recherche concernera la région Australasie et Pacifique. Cette zone géographique a été choisie parce qu'elle représente une occasion idéale d'adapter la méthodologie employée lorsque l'on compare les fondements juridiques des institutions européennes aux institutions de l'extérieur. De même, les barrières linguistiques sont relativement peu nombreuses en comparaison avec d'autres régions et le nombre d'institutions, suffisamment grand pour permettre la constitution d'un échantillon valable sur le plan de la recherche, est aussi suffisamment petit pour mener le projet à bien dans une période de temps

relativement courte. Le vice-président régional aura un rôle important à jouer dans ce projet en ce qui concerne les questions de recherche, la collecte de données ainsi que la publication des résultats. Mais la réussite du projet reposera aussi fortement sur la coopération de toutes les institutions d'ombudsman de la région qui devront fournir des données complètes. Pour que l'étude se traduise par des résultats durables, il faudra également mettre à jour les données des institutions concernées de manière à assurer un suivi.

L'étude proposée cherchera avant tout à établir une comparaison descriptive des fondements juridiques, de l'intégration aux systèmes politiques et des mandats. Il s'agira aussi d'analyser leur conformité aux normes régionales et internationales en matière de droits de la personne afin de garantir leur indépendance et leur pluralisme, leurs liens avec d'autres organisations similaires, leur accès à différents groupes sociaux et leur mécanisme de surveillance et de collecte des données. Le projet de recherche reposera sur une approche inclusive, ce qui signifie que toutes les institutions d'ombudsman et non pas uniquement les institutions adhérentes de l'I.I.O. seront examinées.

La diffusion des résultats de la recherche est essentielle. La publication des conclusions de l'étude se fera de manière diverse en fonction des groupes cibles et de façon à garantir à toutes les institutions adhérentes des avantages. Les principales conclusions seront mises à la disposition du public sur le site de l'I.I.O.; des articles sur divers aspects de l'étude seront publiés dans la collection hors série. On peut aussi envisager la publication d'un document au format papier. Les différents chapitres de la publication pourront être consultés gratuitement par les adhérents sur le site Web de l'Institut. Pour les non-adhérents, des frais seront facturés.

Le projet sera financé principalement par le financement annuel mis à la disposition du Secrétariat général de l'I.I.O. par le gouvernement autrichien et pour lequel le Conseil des ombudsman autrichiens doit appliquer la réglementation autrichienne sur les marchés publics tout en respectant les exigences établies par la Cour des comptes autrichienne. Les fonds de l'I.I.O. devraient servir à la publication des résultats de recherche et à l'amélioration de sa bibliothèque, qui sera une ressource utile et importante pour l'équipe de recherche.

## **Financement de projets régionaux**

Comme indiqué au point 4.2. de ce rapport annuel, on peut se féliciter de l'excellente situation financière de l'I.I.O. Le Conseil d'administration a donc autorisé le Comité exécutif, dans les limites des statuts, à examiner et présélectionner les demandes de financement pour des projets régionaux.

Toutes les régions sont donc invitées à soumettre des propositions de projets concrètes accompagnées d'une estimation des coûts avant le samedi 15 janvier 2011. Le Secrétariat général a informé toutes les régions des documents qu'il faudra présenter à l'appui des propositions de projets, qui ont été définis en étroite collaboration avec le Comité exécutif et le Conseil d'administration. Le Comité exécutif décidera d'ici la fin de l'exercice quelles sont les demandes pouvant bénéficier d'une aide financière. Le montant total des aides accordées ne pourra dépasser 50 000 euros. Une préférence sera accordée aux activités de formation. Cette décision s'applique aussi aux demandes de financement déjà déposées.

Le Conseil d'administration a demandé au Secrétariat général de préparer une directive portant sur le choix des projets régionaux qui pourront dorénavant bénéficier d'un financement de l'I.I.O. Cette nouvelle politique concernant les projets régionaux et les demandes de financement régional extérieur devrait entrer en vigueur après qu'elle aura fait l'objet d'un débat et d'une décision lors de la réunion du Conseil d'administration en 2011.

## **Activités de formation en 2010 – 2011**

Le premier séminaire de formation « Sharpening your Teeth » (SYT) qui a eu lieu à Vienne en novembre 2010 a montré qu'il existe une forte demande pour des activités de formation parmi les institutions adhérentes. À la suite du succès remporté par cette formation, le Conseil d'administration a approuvé la tenue d'une deuxième formation à Vienne en juin 2011. Les dates exactes seront communiquées à tous les adhérents d'ici fin 2010. L'Institut offrira de nouveau plusieurs bourses pour des institutions adhérentes dont les ressources financières sont limitées.

Par ailleurs, l'I.I.O. est très conscient de la nécessité d'offrir des programmes de formation à ses adhérents et prévoit proposer à cet égard des formations plus spécialisées dans un proche avenir. Il pourrait s'agir d'une formation SYT spécialement adaptée aux autres régions ou de formations dans des domaines présentant un intérêt particulier pour les institutions d'ombudsman. Le Conseil

d'administration a demandé au Secrétariat général de faire un sondage auprès des adhérents de l'I.I.O. afin de déterminer leurs besoins précis en matière de formation. En collaboration avec les vice-présidents régionaux, le Secrétariat général examinera et évaluera les programmes de formation extérieurs existants susceptibles de recevoir un appui financier de l'I.I.O.

À titre d'exemple, le Secrétariat général a lui-même suggéré de faire usage de l'expertise de l'I.I.O. dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Ainsi, les participants à une formation organisée par l'I.I.O. dans ce domaine seraient informés des derniers développements en ce qui concerne les normes régionales et internationales relatives à la discrimination. Une attention particulière pourrait être accordée aux structures organisationnelles et aux méthodes de travail des institutions d'ombudsman spécialisées sur les questions relatives à la lutte contre les discriminations ou agissant à titre d'organismes de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité des chances. Les pouvoirs et les possibilités pourraient être examinés, par exemple l'aide aux victimes de discrimination, les pouvoirs d'enquête, la défense des droits, les litiges, la sensibilisation, la formation de l'opinion publique, les discussions et les débats, ainsi que la recherche et le suivi. On pourrait aussi présenter les diverses formes de coopération entre les institutions d'ombudsman et les acteurs de la société civile. Les participants auraient la possibilité d'élaborer pour leur propre organisation des stratégies pour la mise en œuvre d'une approche de lutte contre les discriminations et de services qu'ils pourraient proposer dans ce domaine. Il faudrait que le programme de formation soit appuyé par une documentation appropriée, de sorte que son contenu puisse servir une fois la formation terminée.

Bon nombre d'institutions adhérentes agissent déjà ou ont été nommées pour agir comme mécanisme national de prévention dans le cadre du Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT). Une formation sur l'interdiction de la torture et autres formes de mauvais traitements, notamment en ce qui concerne la surveillance efficace des lieux de détention, serait certainement un autre avantage concret pour de nombreux adhérents de l'I.I.O. La récente conférence de la section européenne de l'I.I.O. en octobre à Barcelone a clairement démontré qu'il existe une forte demande pour l'échange d'informations dans ce domaine; le Conseil d'administration de la région Europe a d'ailleurs indiqué qu'il se pencherait sur cette question. Pour les participants à ce programme de formation, nul doute qu'il s'agirait là d'une excellente occasion de partager des pratiques exemplaires. Une comparaison des structures et des processus organisationnels pourrait également s'avérer utile pour les participants, ainsi qu'un tour d'horizon sur la question des besoins particuliers en ressources et en

personnel pour les mécanismes nationaux de prévention. Le programme pourrait examiner entre autres la question du traitement des plaintes pour mauvais traitements par les forces de sécurité (police, gardiens de prison, militaires, etc.). De même, les enquêtes indépendantes sur les allégations de torture et de mauvais traitements, notamment l'obtention de preuves médicales et la conduite d'entretiens avec des victimes et des témoins de torture sont des sujets qui doivent être abordés avec les participants afin d'améliorer l'accès à des recours efficaces et de lutter contre l'impunité des auteurs.

## **Publications**

Le Secrétariat général poursuit la publication des bulletins trimestriels qui jouent un rôle essentiel dans la communication avec les institutions adhérentes. Le Secrétariat général a également mis en place une liste de diffusion complémentaire regroupant des institutions partenaires potentielles intéressées par les questions relatives aux ombudsmen. Les lecteurs auront bientôt accès à un système de bulletin électronique qui fait également partie du projet en cours concernant le site Web. Le premier numéro sera envoyé en janvier 2011. Il mettra l'accent sur les nouvelles relatives aux ombudsmen et abordera également les questions liées au transfert d'expertise et à l'échange de pratiques exemplaires.

La première étude comparative financée par l'I.I.O. sera une excellente occasion de susciter davantage de débats sur les questions théoriques et juridiques. Les conclusions de l'étude sont attendues à l'automne 2011 et formeront la base du premier numéro de la collection « Documents de travail de l'I.I.O. ». L'équipe de recherche qui aura acquis une connaissance approfondie des questions relatives aux ombudsmen pourrait être invitée à faire partie d'un groupe d'experts chargé d'examiner les prochaines publications de la collection. Pour ce qui est du contenu, ces documents de travail seraient totalement indépendants, mais seraient revus de temps en temps par l'I.I.O. et proposés gratuitement aux adhérents sur le site Web de l'Institut.

## **Relations de l'I.I.O. avec l'Institut de la Banque mondiale**

Le secrétaire général et le président ont entamé en août 2009 un dialogue avec la Banque mondiale afin de déterminer les synergies potentielles et les possibilités de collaboration entre les deux organisations. Il est vite apparu qu'une coopération avec l'Institut de la Banque mondiale (WBI), qui est le centre de formation du groupe Banque mondiale, serait la plus fructueuse.

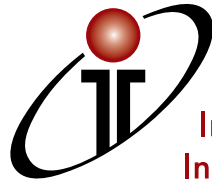
Dans une lettre au secrétaire général, le vice-président par intérim du WBI a déclaré qu'il pourrait y avoir « un terrain fertile pour la collaboration ». Le WBI compte plusieurs programmes auxquels les institutions d'ombudsman pourraient collaborer. L'I.I.O. pourrait s'associer au WBI pour examiner le rôle de l'ombudsman dans le renforcement de la gouvernance et dresser à cet égard un aperçu des lois sur l'accès à l'information. Le WBI a demandé à l'I.I.O. de faire un portrait détaillé des approches programmatiques régionales. Le secrétaire général recommande donc vivement que le Comité exécutif, appuyé par les vice-présidents régionaux, prépare un énoncé de mission ainsi que des programmes de travail régionaux afin d'étayer les futurs pourparlers avec la Banque mondiale et d'autres organisations internationales. Il va sans dire que la contribution des régions à ce projet est essentielle.

De plus, le Secrétariat général s'efforcera de mettre en œuvre des projets qui pourraient servir de référence pour obtenir des financements de la WBI à l'avenir. Citons par exemple l'étude comparative qui sera menée dans la région Australasie et Pacifique. L'I.I.O. ne sera peut-être pas en mesure de financer un projet similaire en Afrique ou en Asie, mais il pourra démontrer aux bailleurs de fonds potentiels qu'il a mené avec succès un projet de référence. Il en va de même pour les activités de formation, qui semblent avoir suscité un fort intérêt de la part du WBI. En raison des coûts de déplacement élevés et des budgets publics restreints, il serait judicieux de proposer une formation SYT hors des frontières de l'Amérique du Nord et de l'Europe.









International Ombudsman Institute  
Institut International de l'Ombudsman  
Instituto Internacional del Ombudsman

# INFORME ANUAL 2009/2010



Estimados miembros:

Al acercarnos al final del año aprovechamos esta oportunidad para revisar el primer año operativo del I.I.O. desde la creación de la nueva estructura y el nuevo sede en Viena.

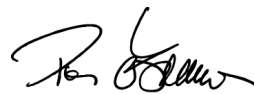
Este Informe Anual del I.I.O. reseña la base de un amplio programa de trabajo que garantizará que el I.I.O. continúe responder a las necesidades y a los intereses de sus miembros. Seguiremos poniendo nuestros abundantes conocimientos y recursos informativos a disposición de nuestros miembros para facilitar su trabajo diario. Proponemos desarrollar materiales didácticos que servirán para mantener un alto nivel de profesionalidad así como dar más profesionalidad a los empleados de las instituciones de ombudsman de todo el mundo.

El I.I.O. también es consciente de la necesidad de tender puentes a otras organizaciones internacionales con objetivos similares. Conjuntamente podremos abordar las cuestiones de la mala administración y de las violaciones de los derechos humanos.

Son bienvenidos sus ideas y comentarios sobre un posible desarrollo del I.I.O. en el futuro. Nuestra visión es incrementar el valor del I.I.O. a nuestros miembros así como a las instituciones del ombudsman de todo el mundo. Para poder hacer un labor eficaz en este ámbito, necesitamos saber cuales son, desde su punto de vista, las prioridades fundamentales de desarrollo para el I.I.O. en el futuro.



Beverley A Wakem CBE  
Presidenta



Peter Kostelka  
Secretario General

Viena, diciembre 2010



## ÍNDICE

PROCESO DE TRANSICIÓN	54
ELECCIÓN DE DIRECTIVOS	54
MEMBRESÍA	56
Visión general de la membresía	56
Procedimiento rápido	57
Nuevo procedimiento de presentación de solicitudes	57
Solicitudes pendientes	58
Miembro de honor vitalicio	60
PROYECTOS DEL I.I.O. 2009/2010	60
Archivo del I.I.O.	60
La plataforma de comunicación del I.I.O.	61
Actividades de capacitación del I.I.O. 2010	62
Relaciones del I.I.O. con el C.I.C.	63
Publicaciones del I.I.O.	64
PROYECTOS PARA 2010/2011	65
Proyecto de investigación comparativo del I.I.O.	65
Financiación de proyectos regionales del I.I.O.	67
Actividades de capacitación del I.I.O. 2010/2011	67
Publicaciones del I.I.O.	69
Relaciones del I.I.O. con el Instituto del Banco Mundial	69

## **PROCESO DE TRANSICIÓN**

---

Para poder llevar a la práctica la decisión tomada por la Junta Directiva en Estocolmo, según la cual la Secretaría General debía iniciar sus actividades el 1 de septiembre de 2009, se iniciaron inmediatamente los preparativos para su traslado de Edmonton (Canadá) a Viena (Austria) y la Secretaría General del I.I.O. pudo iniciar su labor cumpliendo la decisión de la Junta Directiva. Tras un periodo de intensas preparaciones, quedaron establecidos el marco legal final y la infraestructura de la Secretaría General.

Desde septiembre de 2009, la Secretaría General del I.I.O. ha prestado su apoyo al Secretario General en sus tareas diarias. Se compone de tres funcionarias con carrera universitaria: la jefa de la Secretaría General, Christine Stockhammer, que comparte su labor con Ursula Bachler y Karin Wagenbauer. La Secretaría General ha contratado además dos trainees como empleados temporeros.

En octubre de 2009 la Secretaría General pudo trasladarse a su nueva sede, que ocupa el antiguo salón de baile de la Junta del Ombudsman de Austria. Las oficinas y las salas de conferencias ocupan más de 200 metros cuadrados y disponen de equipamiento técnico muy avanzado. Además del representativo espacio de oficinas, la Secretaría cuenta con suficiente espacio suplementario para alojar sus archivos.

En noviembre de 2009 la reunión inaugural de la nueva Junta Directiva se celebró en la nueva sede de la Secretaría General del I.I.O. en Viena. Entre el 18 y el 20 de noviembre la nueva Junta Directiva del I.I.O. y la Junta Directiva del I.I.O. de Canadá se reunieron y tomaron varias decisiones de gran alcance que determinaron la agenda de trabajo de la Secretaría General para 2010.

## **ELECCIÓN DE DIRECTIVOS**

---

La Junta Directiva del I.I.O. celebró elecciones para elegir al Presidente, al Vicepresidente y al Tesorero en la reunión celebrada en Bermuda en octubre de 2010. La Jefa Ombudsman de Nueva Zelanda, Beverley Wakem, fue elegida Presidenta. El Ombudsman de Irlanda del Norte, Tom Frawley, será el Vicepresidente, y el Ombudsman de Hong Kong, Alan Lai, fue elegido Tesorero.

La Presidenta del I.I.O., Beverley Wakem, fue elegida Ombudsman de Nueva Zelanda en marzo de 2005 y es Jefa Ombudsman desde abril de 2008. Forma

parte de la Junta Directiva del I.I.O. desde 2008. La Sra. Wakem proviene del mundo de la radio, las relaciones públicas y la consultoría, y ha desarrollado esta última actividad sobre todo en el sector estatal. La carrera de la Sra. Wakem en la radiodifusión de noticias, asuntos de actualidad y de programación general culminó en su nombramiento de Directora General de Radio Nueva Zelanda. Durante cinco años fue asimismo Presidenta de la Unión de Radiodifusión Asia y el Pacífico. En 1997, su Gobierno la eligió para formar parte de la Comisión de Salarios Altos, siendo reelegida dos veces más para seguir ocupando ese mismo puesto.

El Vicepresidente del I.I.O., Tom Frawley, fue nombrado Ombudsman de Irlanda del Norte en septiembre de 2000. Fue ya Vicepresidente del I.I.O. en 2006/2007 y es miembro de la Junta Directiva del I.I.O. desde 2004. Tras graduarse en el Trinity College de Dublín en 1971, Tom Frawley, trabajó con éxito en los servicios de salud de Irlanda del Norte, antes de ser nombrado Ombudsman. En 2003, fue invitado por el gobierno de coalición a presidir el Grupo de Expertos designado para apoyar la Revisión de la Administración Pública en Irlanda del Norte. Ahora es el Ombudsman que lleva más años en el cargo, desde que se creó la Oficina en 1969.

El Tesorero del I.I.O., Alan Lai, fue elegido Ombudsman de Hong Kong en abril de 2009 para un periodo de cinco años, y desde junio de 2009 forma parte de la Junta Directiva del I.I.O. El Sr. Lai tiene más de 30 años de experiencia en la administración pública. Participó muy activamente en trabajos de negociación del comercio internacional en los años 80 y 90 representando a Hong Kong en negociaciones comerciales bilaterales y en foros multilaterales como la Organización Mundial del Comercio y la Cooperación Económica Asia-Pacífico. Fue Comisionado de la Comisión Independiente contra la Corrupción de 1999- 2002 y Secretario Permanente del Tesoro de 2002 a 2007.

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14 de los Estatutos del I.I.O., el Secretario General, que es nombrado por los miembros de la Junta Directiva del Ombudsman de Austria, forma parte también del Comité Ejecutivo. El Secretario General del I.I.O., Peter Kostelka, fue nombrado en junio de 2009 y continúa en el Comité Ejecutivo.

La Junta Directiva del I.I.O. expresó su agradecimiento al Presidente saliente Mats Melin (Suecia), y al Tesorero Gord Button (Alberta / Canadá) por los valiosos servicios prestados al I.I.O. Su liderazgo en el año que ha seguido al traslado de la Secretaría del I.I.O. a Viena, ha contribuido enormemente a que haya sido un año lleno de éxitos.

## MEMBRESÍA

---

En la reunión celebrada en 2009 en Estocolmo la Junta Directiva decidió que todos los miembros en situación reglamentaria del I.I.O. de Canadá que hubieran pagado sus cuotas con anterioridad al 30 de junio de 2009 tenían derecho a continuar siendo miembros del I.I.O. conservando el status de que gozaban en aquel momento. Los miembros caducados tendrían que presentar nuevas solicitudes. Para 2009/2010 el I.I.O. facturó a los miembros institucionales una cuota de 520 euros, a los miembros asociados una cuota de 347 euros, a las bibliotecas miembro una cuota de 69 euros, y a los miembros individuales una cuota de 52 euros. Debido a los recursos cada vez más limitados de las instituciones públicas, la Secretaría General sugirió no subir las cuotas de afiliación para el año 2010/2011.

### Visión general de la membresía

Para simplificar los pagos y hacerlos más prácticos, se diseñó un esquema de factura nuevo en las tres lenguas oficiales. A cada institución miembro se le envió una carta de bienvenida en la que se le comunicaba el nuevo número de miembro y animándosele a participar activamente en el I.I.O. Debido a una investigación intensa de datos de contacto, el sistema de facturación fue muy efectivo. Desde septiembre de 2010, 122 miembros institucionales de los 136 anteriores miembros del I.I.O. de Canadá han renovado su membresía.

Además el I.I.O. tiene actualmente 2 miembros asociados, 4 bibliotecas miembro y 13 miembros individuales. En total disfrutan de los beneficios del I.I.O. instituciones miembro de 68 países (África: 10 países, Asia: 7 países, APOR: 7 países, Caribe y Latinoamérica: 4 países, Europa: 38 países, Norteamérica: 2 países).

<b>Distribución por regiones</b>				
<b>Región</b>	<b>Institucional</b>	<b>Asociado</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Individual</b>
África	10	-	-	-
Asia	10	1	-	2
APOR	15	-	1	3
Caribe & Latinoamérica	6	-	-	-
Europa	67	-	1	2
Norteamérica	14	1	2	6
<b>Total (regiones)</b>	<b>122</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

**Número total de miembros: 141**



Las facturas para el año de membresía 2010/2011 se enviaron a principios de octubre de 2010. El I.I.O. ofrece por primera vez la opción de efectuar el pago de la cuota de membresía con tarjeta de crédito (VISA o Mastercard).

## **Procedimiento rápido**

Conforme a lo decidido en Estocolmo, los miembros institucionales que no hubieren pagado las cuotas de miembro para 2008/2009 deben ser considerados como miembros que no están en situación reglamentaria y por ello no reúnen los requisitos para pertenecer al I.I.O. Esto es algo que ha afectado también a instituciones que previamente habían sido aceptadas como miembros y se vieron obligadas a suspender el pago al I.I.O. por razones económicas o debido a problemas prácticos de transferencia bancaria.

En base a una decisión tomada por la Junta Directiva, la Secretaría General del I.I.O. ofreció a las ocho instituciones siguientes el procedimiento de membresía rápido, es decir, la oportunidad de reintegrarse en la I.I.O. sin necesidad de pasar por el proceso de solicitud completo: al Ombudsman de Botswana, al Ombudsman de la República de Mauricio, a la Organización de Inspección General (Irán), al Comisionado Parlamentario para la Administración (Sri Lanka), al Ombudsman de las Islas Salomón, al Ombudsman provincial de la provincia autónoma de Voivodina, al Ombudsman de Derechos Humanos (Lituania) y al Canciller de Justicia (Finlandia).

El Ombudsman de la República de Mauricio y la Organización de Inspección General de Irán aprovecharon la oportunidad para recuperar su grado de membresía anterior.

## **Nuevo procedimiento de presentación de solicitudes**

En la reunión de la Junta Directiva celebrada en Viena, los Directores aprobaron una forma nueva de presentar la solicitud para garantizar a todas las solicitudes unos estándares coherentes, transparentes y equitativos. La Secretaría General ha puesto en práctica el nuevo procedimiento de presentación de solicitudes en enero de 2010.

El nuevo cuestionario de solicitud elaborado por la Secretaría General y aprobado por la Junta Directiva proporciona al I.I.O. la información esencial sobre la institución solicitante en lo referente a su independencia institucional, su estructura y actuaciones cotidianas. Cuando completan el cuestionario, las institu-

ciones solicitantes deben presentar también a la Secretaría General documentos constitucionales y fundamentos legales para poder verificar su conformidad con los Estatutos del I.I.O. Una vez completado el cuestionario, la Secretaría General consulta al Vicepresidente regional de la región de la que procede la solicitud de adhesión para saber su opinión sobre la solicitud. El Secretario General se forma entonces su opinión y prepara la recomendación para la Junta Directiva.

## Solicitudes pendientes

En el último año, el I.I.O. ha atraído el interés de diferentes instituciones de ombudsman que aspiran a convertirse en miembros. La Secretaría General está estudiando actualmente un total de 26 solicitudes de adhesión, cuya distribución regional es la siguiente:

<b>Solicitudes 2009/2010</b>	
<b>Región</b>	<b>Institución</b>
África	Médiateur du Niger Ombudsman de Sierra Leona Inspector General de Inteligencia (Sudáfrica) Oficina del Ombudsman de Jordania
Asia	Ombudsman de Sindh (Pakistán) Ombudsman de la Banca (Pakistán)
APOR	Coordinador de Conducta Profesional Concejo de Wollongong (Australia)
Caribe & Latinoamérica	Comisionado de Quejas (Islas Vírgenes Británicas) Comisionado de Quejas (Islas Caimán)
Europa	Defensor del Pueblo de la República de Serbia Defensor del Pueblo Andaluz (España) Justicia de Aragón (España), Defensor del Pueblo de Canarias (España) Defensor del Pueblo de Castilla y León (España) Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha (España) Defensor del Pueblo de Murcia (España) Defensor del Pueblo de Rioja (España) Universidad de Bolonia (Italia) Provedor do Cliente (Portugal) Comisionado para los Derechos Humanos de Azerbaiyán (se refiere a un cambio en la clase de membresía) Comisionado para Nombramientos Públicos, (Irlanda del Norte, RU) Banco Central de Grecia

<b>Solicitudes 2009/2010</b>	
<b>Región</b>	<b>Institución</b>
Norteamérica	Hospital Ombudsman Montreal (Canada) Fair Practice Commission Toronto (Canada) University of Toronto (Canada)

A todas las instituciones solicitantes se les informó sobre los nuevos procedimientos y se les pidió que rellenaran los cuestionarios y que presentaran la documentación pertinente. Desde septiembre de 2010, diez de las 26 instituciones solicitantes han presentado la documentación reglamentaria – nueve de las solicitudes se refieren a una membresía institucional y una de ellas a una membresía individual. Seis de estas nueve solicitudes de una membresía institucional han sido examinadas por los respectivos Vicepresidentes regionales.

Para las siguientes instituciones solicitantes la Secretaría General ha preparado las hojas informativas exponiendo el cumplimiento por parte de la institución solicitante de lo previsto en el Artículo 6 subpárrafos 1, 3, 4 y 6 de los Estatutos del I.I.O. Las hojas informativas contenían también la recomendación del Secretario General para la Junta Directiva y sirvieron para el debate y la decisión de la Junta Directiva: Defensor del Pueblo de la República de Serbia, Defensor del Pueblo Andaluz (España), Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha (España), Defensor del Pueblo de Rioja (España), Comisionado para los Derechos Humanos (Azerbaiyán), Ombudsman de Sindh (Pakistán), Ombudsman de la Banca (Pakistán) y el Comisionado de Quejas (Islas Caimán). La Secretaría General preparó también una hoja informativa sobre el Proveedor do Cliente (Portugal) referente a su adhesión individual.

En la reunión celebrada en 2010 en Bermuda, la Junta Directiva aprobó por unanimidad las solicitudes de membresía institucional de las siguientes instituciones: Defensor del Pueblo (Serbia), Defensor del Pueblo Andaluz (España), Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha (España), Defensor del Pueblo de Rioja (España), Comisionado para los Derechos Humanos, (Azerbaiyán), Comisionado de Quejas (Islas Caimán) y Ombudsman de Sindh (Pakistán).. Además la junta reconoció al Sr. Luís Valadares Tavares, del Proveedor do Cliente (Portugal), como miembro individual del I.I.O. La Junta aplazó la consideración de la adhesión institucional del Ombudsman de la Banca (Pakistán) hasta que se disponga de una declaración completa de la Gobernanza y del Comité de Estatutos.

## **Miembro de honor vitalicio**

Conforme al Artículo 6 de los Estatutos del I.I.O., una persona que haya contribuido de manera excepcional a los objetivos del Instituto o que haya prestado servicios extraordinarios a éste podrá ser nombrada por la Junta Directiva miembro de honor vitalicio.

Por ello en su reunión anual en Bermuda, la Junta Directiva decidió nombrar al ex Presidente del I.I.O. Sr. William P. Angrick II (Iowa/EE.UU.), al ex Vicepresidente del I.I.O. Sr Mats Melin (Suecia), y a la Sra. Alice Tai (Hong Kong), así como también al Dr Hayden Thomas (Antigua/Barbuda) miembros de honor vitalicios, en reconocimiento a su contribución excepcional y a su extraordinaria dedicación al Instituto.

También se decidió nombrar miembros honorarios vitalicios del I.I.O. en Canadá al Sr. Stephen Owen, QC (Canadá), al Sr. Harley Johnson (Canadá), al Dr. Daniel Jacoby (Canadá), al Sr. George Green (Jamaica), al Dr. Marten Oosting (Países Bajos), al Sr. Justice Abdul Salam (Pakistán), a Sir William Reid (RU) y a Sir Brian Elwood (Nueva Zelanda).

## **PROYECTOS DEL I.I.O. 2009/2010**

---

### **Archivo del I.I.O.**

La Secretaría General ha comenzado a instalar la primera biblioteca general sobre las instituciones de ombudsman del mundo entero. La biblioteca comprende también todas las publicaciones del I.I.O. que fueron enviadas de la sede anterior en Edmonton, como por ejemplo folletos o material de formación, correspondencia con miembros institucionales del I.I.O., documentos contables que abarcan hasta 1998, actas de reuniones anteriores de la Junta Directiva y material de archivo de los anteriores miembros de la Junta Directiva del I.I.O.; anuarios, documentos ocasionales y publicaciones de los miembros, como por ejemplo informes anuales.

La sala de archivos se encuentra en la primera planta del edificio de la Oficina del Ombudsman de Austria y se equipó especialmente en la primavera de 2010 con unos 80 metros lineales de archivadores que cubren a la perfección las necesidades de espacio y funcionalidad del archivo. No se ha llegado aún al límite de su capacidad de almacenamiento y puede ampliarse siempre que sea

necesario. Además el archivo ofrece a los investigadores un lugar de trabajo con toda clase de equipamiento.

De junio a agosto de 2010, la Secretaría General compiló en un catálogo exhaustivo y bien organizado todos los documentos disponibles en el archivo de Viena. Desde septiembre de 2010 pueden consultarse en el nuevo archivo del I.I.O. más de 3.500 documentos relacionados con el ombudsman, como por ejemplo informes anuales, fundamentos legales, boletines informativos, estudios y publicaciones de 125 países. La Secretaría General ha atendido las primeras consultas de investigadores de EE. UU, y Europa, y dio la bienvenida a los primeros visitantes, por ejemplo de Japón.

### **La plataforma de comunicación del I.I.O.**

Siguiendo las decisiones de la Junta de Viena, la Secretaría General trabajó a lo largo de 2010 para crear una plataforma integral de comunicación que proporcione información sobre las instituciones, actividades y eventos de ombudsman y posibilite a los miembros del I.I.O. participar en el intercambio de modelos de mejores prácticas. El anterior sitio web del I.I.O. de la Universidad de Alberta, al igual que el sitio web provisional puesto en marcha por la nueva Secretaría General en septiembre de 2009 no cumplían con los requisitos necesarios. Este proyecto está subvencionado con la cantidad de 50.000 euros por la ciudad de Viena.

La nueva plataforma de comunicación puesta en línea en noviembre de 2010 es operada por la Secretaría General, pero es de un enfoque muy regional. Invitamos a todos los miembros a participar activamente en su configuración enviando noticias o comunicados de prensa sobre sus actividades, para que se publiquen en el sitio web. La primera librería virtual enfocada en el ombudsman, que contiene publicaciones de los miembros, así como trabajos de investigación en este campo, fundamentos legales y datos para contactar con las instituciones miembro será accesible para un amplio público. Un calendario interactivo ayudará a los miembros a compartir información sobre eventos regionales, nacionales e internacionales. Un sistema de boletín de noticias electrónico mejorará el flujo regular de información entre las instituciones miembros, pero al mismo tiempo se mantendrá el exitoso sistema de mailing list serve. El sitio web será crucial para publicar los resultados de los futuros proyectos de investigación del I.I.O. (para más detalles véase el punto 4.5 de este informe).

Un elemento clave es contar con un banco de datos exhaustivo de los miembros. Todos los miembros pueden acceder a un área segura dentro del nuevo sitio web del I.I.O. para presentar y administrar información institucional importante. La información institucional va más allá de los meros datos de contacto y ofrece la opción de cargar informes anuales y fuentes jurídicas primarias. También ofrece información sobre los cargos como duración del mandato, curriculum vitae, fotografías o logos. Todos los miembros tienen acceso directo en cualquier momento, de modo que puedan actualizar sus datos en este banco de datos iniciando la sesión con una contraseña segura. La información almacenada en esta base puede ser utilizada por el I.I.O. para comunicarse internamente o con el exterior.

### **Actividades de capacitación del I.I.O. 2010**

La Secretaría General del I.I.O. organizó su primer programa de capacitación del 14 al 17 de noviembre de 2010 en Viena. Este programa de formación para el personal de las instituciones de ombudsman se basa en el formato ‘Sharpening your Teeth’ (“Afilando los dientes”) concebido por el ombudsman de Ontario, André Marin, en 2005. Esta edición específica del I.I.O. se impartió en inglés y ofreció tres días de sesiones de capacitación sobre investigaciones sistemáticas. En base a una decisión tomada por la Junta Directiva, el I.I.O. ofrece este programa de capacitación de alto nivel gratuitamente a los miembros del I.I.O. en situación reglamentaria. Un total de 38 miembros del personal de instituciones de ombudsman de 17 países y 4 regiones del I.I.O. participaron en este primer programa de capacitación que lleva la marca del I.I.O.

Además el I.I.O. financió cinco becas a instituciones con recursos financieros limitados. Once instituciones miembro en situación reglamentaria enviaron a la Secretaría General sus solicitudes con la documentación pertinente, es decir, información sobre los recursos económicos de la institución, curriculum vitae del empleado que deseaba participar y estimación de los gastos de viaje.

El examen de las solicitudes se realizó con criterios objetivos y transparentes, y teniendo en cuenta indicadores de la ONU, como por ejemplo la “Lista de los Países Menos Adelantados” y el “Informe sobre Desarrollo Humano 2009”. El Comité Ejecutivo decidió conceder becas a las instituciones siguientes: Médiateur de la République (Mali), Médiateur du Faso (Burkina Faso), Ombudsman de Gambia, Comisión para la Investigación (Zambia), y Médiateur de la République (Djibouti). Aunque esto significa una concentración en la región de África, el Comité Ejecutivo considera que esta selección demuestra las necesidades específicas de la región.

<b>Participantes en SYT en 2010</b>	
<b>País</b>	<b>Institución</b>
Bélgica	Ombudsman Federal Ombudsman Flamenco
Burkina Faso	Médiateur du Faso
Djibouti	Médiateur de la République
UE	Defensor del Pueblo Europeo
Gambia	Ombudsman
Hungría	Ombudsman para los Derechos Civiles
Corea	ACRC
Mali	Médiateur de la République
Malta	Defensor de los Derechos Públicos
Países Bajos	Ombudsman Nacional Ombudsman Municipal de Amsterdam
Noruega	Ombudsman Parlamentario
Eslovaquia	Defensor Público de Derechos
España	Síndic de Greuges de Catalunya
Sudáfrica	Protector Público
Taiwán	Control Yuan
Tailandia	Ombudsman Tailandia
Zambia	Comisionado para la Investigación

## **Relaciones del I.I.O. con el C.I.C.**

En la reunión de 2009 en Viena la Junta Directiva encargó al Comité Ejecutivo la misión de explorar las oportunidades para intensificar la cooperación con organizaciones internacionales. Teniendo en cuenta consideraciones estratégicas la Secretaría General se concentró en dos socios internacionales: el CIC. y el Banco Mundial.

El Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC) es una asociación internacional sin ánimo de lucro que promueve y estrecha los lazos entre las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (NHRIs) para que estén en conformidad con los Principios de París y ofrece liderazgo en la promoción y protección de los derechos humanos. El CIC tiene status de observador en el Consejo de Derechos Humanos de la ONU y entre sus acreditadas instituciones figuran varias instituciones miembro del I.I.O.

Los Estatutos del CIC hacen una referencia expresa al I.I.O.: “El CIC puede actuar en colaboración con otras instituciones de derechos humanos, incluidos el Instituto Internacional del Ombudsman y organizaciones no gubernamentales. La Oficina del CIC puede decidir conceder a tales organizaciones el status de observador en cualquier reunión o taller del CIC o de la Oficina del CIC”. El Presidente en funciones del I.I.O. y Secretario General mantuvo una reunión con el Alto Comisionado de la ONU, Pillay, y otros altos representantes de las Naciones Unidas en junio de 2010 para diseñar el marco de una futura colaboración.

Posteriormente el Secretario General fue invitado por la Oficina del CIC a participar en su reunión de Edimburgo cuando se celebró la conferencia de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (NHRIs) el 7 de octubre de 2010. Lo que se pretendía era presentar el I.I.O. y sus actividades al CIC y crear las bases para un memorándum de entendimiento entre el I.I.O. y el CIC. Se acordó que ambas partes trabajarían para organizar un evento conjunto en mayo de 2011 en Ginebra (Suiza) en el marco de una reunión del ICC:

## **Publicaciones del I.I.O**

La Novena Conferencia Mundial del I.I.O. en Estocolmo fue un acontecimiento clave para la comunidad internacional de ombudsman. Después de las intensas preparaciones realizadas por la Institución del Ombudsman de Suecia y por la Oficina del Ombudsman de Ontario, las contribuciones presentadas en la Conferencia Mundial del I.I.O. y en el Seminario del Bicentenario se hicieron accesibles en la página web del I.I.O. en la primavera de 2010. Esta combinación de esfuerzos pone en manos de todas las instituciones de ombudsman e instituciones similares, al igual que en las de los investigadores, personas encargadas de la toma de decisiones y en las de los ciudadanos interesados, una fuente de conocimientos e inspiración muy útil.

El Nuevo sitio web del I.I.O. mejora también la calidad de dos instrumentos de publicación y comunicación: el directorio del I.I.O. y el boletín de noticias del I.I.O. Un directorio del I.I.O. online sustituye la versión obsoleta en papel, y demuestra la intensa investigación llevada a cabo por la Secretaría General sobre las instituciones miembro, sus datos de contacto de base y su sitio web. Los usuarios podrán imprimir un directorio regional o global que será actualizado regularmente por la Secretaría General directamente desde el sitio web del I.I.O.



---

## PROYECTOS PARA 2010/2011

Como se indicó en el informe del Tesorero, el Instituto Internacional del Ombudsman cuenta con una base económica sólida para el próximo año de membresía. Varios proyectos seguirán al nuevo enfoque del Instituto, que se centrará en proyectos y en la prestación de servicios. Además se prestará mayor atención a los asuntos de las regiones y todo ello formará un conjunto coherente que hará del Instituto un socio atractivo para las organizaciones internacionales que comparten las visiones del I.I.O..

### **Proyecto de investigación comparativo del I.I.O.**

El I.I.O. pretende proporcionar a sus miembros información bien procesada sobre los fundamentos legales, los mandatos generales y las actividades de las distintas oficinas de ombudsman. En su reunión de Bermuda, la Junta Directiva aprobó el primer proyecto de investigación comparativo del I.I.O. para dar un primer paso para alcanzar esta meta a medio plazo. Es un proyecto basado en la experiencia de un proyecto de investigación previo sobre la región de Europa, llevado a cabo por el Prof. Kucsko-Stadlmayer, y se tiene proyectado otro, sobre la región APOR, que realizaría el Instituto Ludwig Boltzman de Derechos Humanos (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), una institución de investigación de derechos humanos de Austria, independiente y de fama internacional. Se trabajará en este proyecto hasta el mes de octubre de 2011 con vistas a presentar los resultados preliminares del estudio en la próxima reunión de la Junta Directiva en otoño de 2011. La Secretaría General tiene pensado realizar un proyecto de investigación que pueda ser usado como un proyecto de referencia para negociar con organizaciones internacionales, para que patrocinen investigaciones similares en el futuro, que cubran otras regiones del I.I.O. con más instituciones, y que por ello requerirán financiación adicional del exterior. Esta investigación se convertirá también en la base de un intercambio más intenso de mejores prácticas entre las instituciones miembro, que dispondrán así por primera vez de datos exhaustivos sobre los miembros de otras familias de ombudsman.

El proyecto de investigación se centra en la región APOR del I.I.O. Se escogió esta área geográfica porque brinda una buena oportunidad para adaptar la metodología empleada para comparar la base legal de las instituciones europeas de ombudsman a un contexto extraeuropeo. Esta región ha sido escogida también porque las barreras lingüísticas son relativamente pocas en comparación con las de otras regiones y porque el número de instituciones es lo suficientemente grande para hacer una muestra académicamente interesante, y al mismo tiempo

lo suficientemente reducida como para completar el proyecto en un periodo de tiempo relativamente corto. El Vicepresidente regional jugará un papel importante en este proyecto en lo referente a las preguntas de la investigación, la recogida de datos y también en lo que se refiere a la publicación de datos de la investigación. Pero el éxito del proyecto dependerá también en gran medida de la cooperación de todas las instituciones de ombudsman de la región, que habrán de proporcionar datos exhaustivos. Para que de este estudio pueda obtenerse un resultado sostenible será también necesario actualizar los datos de estas instituciones y que se siga proporcionando un seguimiento académico a los resultados de la investigación.

El proyecto de estudio comparativo sobre las instituciones de ombudsman se centrará en una comparación descriptiva de las diferentes oficinas de ombudsman en lo que se refiere a su base legal, su integración en el sistema político y sus mandatos. La investigación realizará también una investigación a fondo de las diferentes oficinas de ombudsman en lo concerniente al cumplimiento de las normas regionales de los derechos humanos para poder garantizar su independencia y pluralismo, su vinculación con otras organizaciones similares, su accesibilidad a diferentes grupos sociales y sus mecanismos de vigilancia y recolección de datos. El proyecto de investigación pretende ser total, lo cual significa que abarcará a todas las instituciones de ombudsman y no solo a las instituciones miembro del I.I.O.

La diseminación de los resultados de la investigación es crucial. La publicación de los resultados del estudio adoptará formas diferentes para cumplir con lo que requieren los diferentes grupos destino y para que resulte provechoso para todas las instituciones miembro del I.I.O. Las conclusiones más importantes del estudio se pondrán a disposición del público en la página web del I.I.O.; los artículos sobre los diferentes aspectos del estudio se publicarán en las series de documentos ocasionales planeados por el I.I.O. Se pensará también en su publicación impresa. Los diferentes capítulos de la publicación impresa estarán disponibles gratuitamente para los miembros del I.I.O. en el sitio web. Los no miembros tendrán acceso pagando una tarifa.

El proyecto será financiado principalmente con los fondos anuales que el Gobierno austríaco pone a disposición de la Secretaría General y a los que la Junta Directiva del Ombudsman de Austria debe aplicar la normativa austríaca sobre contratación pública y cumplir con las condiciones fijadas por el Tribunal de Cuentas de Austria. Los fondos del I.I.O. deberían destinarse a publicar los resultados de la investigación y para la mejora de la biblioteca del I.I.O., ya que será de gran utilidad y una fuente muy valiosa para el equipo investigador.

## **Financiación de proyectos regionales del I.I.O.**

Como se indicó en el punto 4.2. de este informe anual, la situación financiera del I.I.O. puede calificarse de excelente, por lo que la Junta Directiva ha autorizado al Comité Ejecutivo, dentro de lo que permiten los Estatutos, a revisar y preseleccionar solicitudes para los proyectos regionales que el I.I.O. vaya a financiar.

Por lo tanto se ruega a todas las regiones, que presenten las propuestas de proyectos concretos y los presupuestos antes del 15 de enero de 2011. La Secretaría General informó a todas las regiones sobre la documentación de las propuestas de proyectos que se precisa, que se ha decidido en estrecha cooperación con el Comité Ejecutivo y la Junta Directiva. Desde ahora hasta que finalice el actual año fiscal, el Comité Ejecutivo decidirá qué solicitudes de subvención deben beneficiarse de la ayuda financiera. Esta subvención no excederá la suma total de 50.000 euros. Se dará preferencia a los programas de capacitación. Esta decisión vale también para las solicitudes de subvención que han sido presentadas ya.

La Junta Directiva pidió a la Secretaría General que elabore directrices sobre qué proyectos regionales podrán disfrutar de las subvenciones del I.I.O. en el futuro. Esta nueva política regional sobre proyectos regionales del I.I.O. y sobre las solicitudes de financiación externa para las regiones entrará en vigor después que se discuta y se tome una decisión en la reunión de la Junta Directiva en 2011.

## **Actividades de capacitación del I.I.O. 2010/2011**

El primer curso SYT (“Afilando los dientes”) del I.I.O., impartido en Viena en noviembre de 2010 mostró que existe una gran demanda de actividades de capacitación por parte de las instituciones miembro. Debido al éxito de este primer curso de capacitación SYT/I.I.O., que tuvo lugar en Viena, la Junta Directiva decidió que debería celebrarse en Viena una nueva edición mundial del programa de capacitación SYT en junio de 2011. Se comunicarán a todos los miembros las fechas exactas antes de que finalice 2010, y el Instituto podrá una vez más ofrecer varias becas a las instituciones miembro que disponen de recursos económicos limitados.

Además, el I.I.O. es muy consciente de lo necesarias que son los programas de capacitación para sus miembros y tiene pensado ofrecer cursos de capacitación adicionales y más especializados en un futuro próximo. Podría tratarse

de una versión especialmente adaptada del formato SYT en otras regiones, o podría centrarse en áreas que son de interés específico para las instituciones de Ombudsman. La Junta Directiva encargó a la Secretaría General la realización de una encuesta entre los miembros del I.I.O, orientándose por sus necesidades de capacitación específicas. En colaboración con los Vicepresidentes regionales, la Secretaría General revisará y evaluará los programas de capacitación externos existentes que merezcan ser financiados por el I.I.O.

La Secretaría General sugirió ella misma, servirse, por ejemplo, de la experiencia específica del I.I.O. en el ámbito de la lucha contra la discriminación. En un curso de capacitación del I.I.O. los participantes se familiarizarían con las últimas novedades de derechos humanos internacionales o regionales para combatir la discriminación. Se podría prestar especial atención a las estructuras de organización y a los métodos de trabajo en diferentes instituciones de ombudsman, orientándolos especialmente a la lucha contra la discriminación y a la promoción de la igualdad de oportunidades. Se podría discutir sobre poderes y potencialidades, como por ejemplo la asistencia a las víctimas de la discriminación, los poderes de investigación, defensa, litigios, sensibilización, formación de opinión pública, discusiones y debates, al igual que la investigación y la vigilancia. Se podrían presentar también diferentes formas de cooperación entre las instituciones de ombudsman y los actores de la sociedad civil. Los participantes tendrían la oportunidad de desarrollar estrategias para poner en práctica un plan de antidiscriminación en su propia institución y pensar en los servicios que podrían ofrecer en este campo. El programa de capacitación debería ir acompañado por una documentación adecuada, de modo que sus contenidos pudieran servir incluso después del curso de formación.

Muchas instituciones miembro del I.I.O. están actuando ya o han sido elegidas para actuar como Mecanismos Nacionales de Prevención en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (OPCAT). Los cursos sobre la prohibición de la tortura y otras formas de maltrato, así como la vigilancia efectiva de los lugares de detención, serían ciertamente otra de las ventajas concretas para muchas instituciones miembro del I.I.O. La reciente conferencia de la Región Europea del I.I.O., celebrado en Barcelone en Octubre de 2010, ha mostrado bien a las claras que existe una fuerte demanda de intercambio de información en este campo, y la Junta Europea del I.I.O. ha anunciado también que investigará este tema. Los participantes en este programa de formación podrán aprovechar sin duda una excelente oportunidad para intercambiar ejemplos de mejores prácticas en este campo. Los participantes pueden comparar estructuras de organización y procesos, así como obtener una visión general de los temas sobre recursos y los requerimientos específicos del personal de los mecanismos nacionales de prevención de la tortura. Uno de los temas centrales

del programa de capacitación podría ser cómo tramitar las denuncias de malos tratos infligidos por las fuerzas de seguridad (policía, funcionarios de prisiones, militares, etc.). Se debería discutir con los participantes en particular sobre investigaciones independientes sobre las denuncias de tortura y malos tratos, incluida la obtención de pruebas médicas y la realización de las entrevistas con víctimas y testigos de torturas, a fin de mejorar el acceso a remedios efectivos y combatir la impunidad de los autores.

## **Publicaciones del I.I.O.**

La Secretaría General ha seguido la tradición de publicar boletines de noticias trimestralmente, lo cual constituye una forma esencial de comunicarse con las instituciones miembros del I.I.O. La Secretaría General ha elaborado también una lista adicional de distribución de este boletín entre instituciones socias en potencia que se interesan por temas relacionados con el ombudsman. Los lectores dispondrán pronto de un sistema de boletín de noticias electrónico, que también forma parte del actual proyecto del sitio web. La primera edición será enviada en enero de 2011, y estará centrada en noticias sobre el ombudsman, pero abordará también cuestiones relacionadas con la transferencia de conocimientos y el intercambio de ejemplos de mejores prácticas.

El primer proyecto de investigación comparativa financiado por el I.I.O. brindará una excelente oportunidad para una involucración más intensa en debates académicos y legales. Está previsto que los resultados de esta investigación estén listos en otoño de 2011, y constituirán la base de la primera edición de los “Documentos de Trabajo del I.I.O.” Al equipo de investigadores, que habrá adquirido conocimientos profundos de los temas relacionados con el ombudsman, se le podría pedir que forme parte de un equipo de investigadores para revisar las futuras ediciones de esta serie. En cuanto a sus contenidos, los documentos de trabajo serán completamente independientes, pero serían publicados por el I.I.O. de forma no periódica y estarían disponibles gratuitamente para los miembros del I.I.O. en el sitio web.

## **Relaciones del I.I.O. con el Instituto del Banco Mundial**

En agosto de 2009 el Secretario General y el Presidente iniciaron un diálogo con el Banco Mundial para explorar las sinergias potenciales y las oportunidades de colaboración entre las dos organizaciones. Pronto quedó claro que lo más prometedor era implicar al Instituto del Banco Mundial, pues se encarga

de las actividades de capacitación del Grupo del Banco, y organiza cursos de capacitación y los seminarios.

En una carta dirigida al Secretario General, el Vicepresidente en funciones del Instituto del Banco Mundial declaraba que podía haber un “terreno fértil para una colaboración”. El Instituto del Banco Mundial tiene varios programas con puntos efectivos de entrada, por los cuales podría comenzar la colaboración de las instituciones de ombudsman. El I.I.O. podría tener así una oportunidad para asociarse con el Instituto del Banco Mundial para explorar el papel del ombudsman para mejorar la gobernanza, que incluyera una visión general de acceso a las leyes referentes a la información. El Instituto del Banco Mundial pidió al I.I.O. que presentara en forma detallada los planteamientos programáticos de las diferentes regiones del I.I.O. Por esta razón el Secretario General recomienda encarecidamente la participación del Comité Ejecutivo y de los Vicepresidentes regionales en la elaboración de una declaración de la misión del I.I.O. y de los programas regionales de trabajo, para que sirvan de base para más conversaciones con el Banco Mundial y otras organizaciones internacionales. Para este proyecto resulta esencial el input regional.

Además, la Secretaría General se esforzará por ejecutar proyectos que puedan servir de referencia para conseguir en el futuro una posible financiación por parte del Banco Mundial. Podría tratarse, por ejemplo, de proyecto de investigación relacionado con el ombudsman en la región APOR. El I.I.O. podría no estar en condiciones de financiar un proyecto de seguimiento a gran escala, por ejemplo en África o Asia, pero podría demostrar a donantes en potencia que se ha completado con éxito un proyecto de referencia. Lo mismo puede decirse de las actividades de capacitación que parecen haber atraído específicamente el interés del Instituto del Banco Mundial. Teniendo en cuenta los elevados gastos de los viajes y lo restringido de los presupuestos estatales, sería razonable ofrecer un curso SYT del I.I.O. fuera de Norteamérica o Europa.



The International Ombudsman Institute  
General Secretariat  
c/o Austrian Ombudsman Board  
Singerstrasse 17, P.O. Box 20  
A-1015 Vienna

Phone: (+43) 1 512 93 88  
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200  
E-Mail: [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)  
Web: [www.theioi.org](http://www.theioi.org)