

ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DEL CONTINENTE AMERICANO



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Defensor del Pueblo

Alejandro Amor

Adjuntos

Silke Mayra Arndt

Bárbara Bonelli

Paula Andrea Streger

Carlos Palmiotti

Arturo Pozzali

Diciembre 2020



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



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

Agradecimientos

Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Dr. Alejandro Amor **Directora**

Ejecutiva de la Unidad de Política Institucional: Mg. Dolores Gandulfo

Coordinador Administrativo de la Unidad de Política Institucional: Diego Larregui

Coordinadora Operativa de Estudios, Investigaciones y Centro de Opinión: Mg. Flavia Hernández

Subcoordinador Operativo de Evaluación de Contenidos: Lic. Gabriel Castagnino

International Ombudsman Institute

IOI Secretary General and member of the Austrian Ombudsman Board: Mr. Werner Amon

IOI Executive Director and Head of Secretariat: Ms. Ulrike Grieshofer

Former IOI Secretary General: Mr. Günther Kräuter

IOI Administrator: Ms. Ursula Bachler

IOI President and Ombudsman of Ireland: Peter Tyndall

Equipo de Investigación

Dirección de Proyecto: Mg. Dolores Gandulfo

Coordinación e Investigación: Lic. Gabriel Castagnino

Investigadores asistentes: Lic. Florencia Scasso, Lic. Alejo Álvarez, Juan Manuel Alvarez Segovia, María de los Ángeles Olivera

Colaboraciones: María Laura Albanesi, Prof. Mariana Oliveri **Traducciones:**

Trad. Estefanía Rodríguez Cárdenas.

Elaboración del Informe

Lic. Gabriel Castagnino

Lic. Florencia Scasso

**Dr. Alejandro Amor, Defensor del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina**



Los derechos humanos son aquellos derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición (ACNUDH). Todas las personas cuentan con un conjunto de derechos universales que le son inherentes, inalienables, iguales y no discriminatorios, interdependientes e indivisibles y que han de ser consagrados y garantizados por todos los Estados.

Las instituciones de derechos humanos tienen la misión de proteger y defender los derechos humanos, individuales y sociales de las personas y la comunidad. Asimismo, deben supervisar y garantizar que las instituciones y los funcionarios cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes. Por ello es que son órganos autónomos e independientes de cualquier poder político.

Son un nexo crucial entre la sociedad civil y el Estado, permitiendo canalizar todos los reclamos en aquellos puntos donde la población encuentra sus derechos vulnerados por acción u omisión de éste, sea de manera individual o colectiva.

La Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ONU Derechos Humanos), y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) advirtieron que nuestra región continúa siendo una de las más peligrosas para ejercer la labor de defensa de derechos humanos en el mundo. Asimismo, manifestaron la necesidad inmediata de que los Estados Americanos adoptasen medidas positivas a fin de fomentar una cultura de derechos humanos y un ambiente que se encuentre libre de violencia.

Estas instituciones, por la misión que las convoca, adquieren un rol esencial para el fortalecimiento y la consolidación democrática, y de allí la necesidad de que sean instituciones en constante creación y expansión. En este punto, no puedo dejar de mencionar la profunda preocupación por la falta de designación de un Defensor del Pueblo de la Nación en la República Argentina desde el año 2009, y concatenado a ello, el rechazo por parte de la justicia a la legitimación procesal de defensorías locales y/o provinciales para intervenir en causas catalogadas como de jurisdicción nacional.

La defensa y protección de los derechos humanos no entiende de jurisdicciones. Todas las personas deben tener libertad en el uso y goce de sus derechos, y nosotros, como miembros de instituciones de derechos humanos, debemos velar por el efectivo cumplimiento de ello, sin que la relevancia se deposite en la jurisdicción del órgano que lo vulnera.

Este tipo de situaciones obstaculizan el desempeño normal de las funciones de los organismos de derechos humanos. A sabiendas de que existen en toda la región, se pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los lazos entre los organismos de toda la región.

Mg. Dolores Gandulfo, Directora Ejecutiva de la Unidad de Política Institucional, Defensoría del Pueblo CABA - Argentina



Este estudio representa un ejemplo concreto y material de cómo el desarrollo, la consolidación y el fortalecimiento de lazos de cooperación internacional pueden facilitar la defensa de los derechos humanos e impactar de manera positiva en la acción de las Instituciones que los defienden.

En este caso en particular, el vínculo de cooperación se genera entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Institución Internacional del Ombudsman, que merece un profundo agradecimiento y reconocimiento por promover todas aquellas iniciativas que generen herramientas para las instituciones que forman parte de la organización.

Justamente ese es el fin de este trabajo. Este estudio se concibe como una herramienta, un recurso disponible para todas las personas e instituciones que tengan interés de conocer las instituciones de Ombudsman en América, en particular quienes articulan y trabajan para promover, proteger y defender los derechos humanos.

En el presente estudio, analizamos estas instituciones que actúan en el nivel nacional, regional e internacional en el continente.

Examinamos la totalidad de las normativas legislativas vigentes sobre cada institución y encuestamos a un tercio de ellas para ahondar sobre ciertos puntos de interés. Estudiamos de manera agregada los resultados para observar los factores en común, pero también los veremos a nivel de la jurisdicción, para obtener una mayor comprensión de las diferentes realidades institucionales.

Así se concluye una de las etapas de este círculo virtuoso inaugurado entre la DPCABA y la IOI.

Una vez presentado este trabajo, las personas e instituciones abocadas a la defensa de los derechos humanos en el continente americano contarán con un recurso más, con información relevante sistematizada que servirá a su vez como disparador de nuevas iniciativas y proyectos de cooperación entre todas las instituciones de Ombudsman del continente.

Estas iniciativas redundarán inexorablemente en la consolidación de nuestros vínculos y, consecuentemente, en el fortalecimiento de la defensa de los derechos humanos a nivel nacional, regional e internacional.

Debemos entender que estos derechos no encuentran límites en las fronteras estatales. Menos en el contexto histórico en el que vivimos, con fenómenos que surgen y amenazan a los derechos humanos por igual en distintos países de nuestro continente.

Utilicemos los recursos disponibles y sigamos generando nuevas herramientas para que día a día podamos asegurar cada vez más la plena vigencia de los derechos humanos en nuestro continente.

Índice

Agradecimientos	3
Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	3
International Ombudsman Institute.....	3
Equipo de Investigación	3
Elaboración del Informe.....	3
Dr. Alejandro Amor, Defensor del Pueblo Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina.....	4
Mg. Dolores Gandulfo, Directora Ejecutiva de la Unidad de Política Institucional, Defensoría del Pueblo CABA - Argentina	5
Índice	6
Sección 1	8
1.1 Introducción	8
1.2 Objetivos.....	8
1.3 Objeto de estudio	9
1.4 Metodología.....	10
1.5 Resumen ejecutivo	12
1.5.1 Marco normativo	12
1.5.2 Autoridades	12
1.5.3 Estructura.....	13
1.5.4 Funcionamiento orgánico.....	13
1.5.5 Media	14
1.5.6 Alianzas estratégicas nacionales e internacionales.....	15
1.6 Executive Summary.....	15
1.6.1 Regulatory framework.....	16
1.6.2 Authorities	16
1.6.3 Structure.....	17
1.6.4 Organic functions	17
1.6.5 Communications and social media	18
1.6.6 Strategic alliances	18
Sección 2	19
2.1 Resultados agregados del continente	19
2.1.1 Marco Normativo.....	19
2.1.2 Autoridades.....	21
2.1.3 Estructura.....	27

2.1.4 Funciones orgánicas	30
2.1.5 Media	38
2.1.6 Participación en Asociaciones Nacionales e Internacionales de Defensorías	40
2.2 Análisis por jurisdicción	41
2.2.1 Naturaleza jurídica	43
2.2.2 Año de sanción de norma de creación.....	45
2.2.3 Modo de elección del titular del organismo.....	46
2.2.4 Salario del titular del organismo.....	48
2.2.5 Iniciativa legislativa	50
2.2.6 Inspecciones a oficinas públicas.....	52
2.2.7 Estructura de empleados, y la incidencia del género.....	53
Sección 3	56
Conclusiones	56
Sección 4	59
4.1 Listado de instituciones analizadas	59
4.1.1 Nacionales	59
4.1.2 Estatales/provinciales	59
4.1.3 Locales.....	61
4.2 Referencias bibliográficas sobre normas legislativas.....	62
4.2.1 Nacionales/federales.....	62
4.2.2 Estatales/provinciales	63
4.2.3 Locales.....	67

Sección 1

1.1 Introducción

El presente estudio surge de la necesidad de responder a problemáticas sociales, económicas, políticas y culturales que trascienden instituciones y fronteras. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), fundada en el Art. 137 de la Constitución y la Ley 3 de la CABA, tiene como misión la defensa, protección y promoción de los derechos tutelados en estas normas de todas aquellas personas que habitan o transitan por ella. Sin embargo, hay ciertas problemáticas que traspasan jurisdicciones, y las herramientas sencillas creadas hace décadas se tornan en ocasiones insuficientes para abordarlas. En el contexto actual resulta fundamental el establecimiento de alianzas institucionales, tanto nacionales como internacionales, para fortalecer a los organismos defensores de derechos humanos y, particularmente en nuestro caso, a las Defensorías del Pueblo.

Las Defensorías del Pueblo son un nexo crucial entre la sociedad civil y el Estado, ya que permiten canalizar todos los reclamos en aquellos puntos donde la población encuentra sus derechos vulnerados por acción u omisión de éste, sea de manera individual o colectiva. La Defensoría del Pueblo CABA adopta esta misión de una manera amplia, y la aborda especialmente yendo más allá del mero recibir reclamos, sino a través del acercamiento a los puntos geográficos y poblaciones más vulneradas, para no solo recibir los reclamos, sino también prevenir a través de la promoción y difusión activa de los mecanismos disponibles para respaldar derechos. Así lo hace, por ejemplo, a través de las más de 38 sedes descentralizadas a lo largo del territorio de la CABA, con algunas de ellas especialmente ubicadas en las zonas estratégicas de las villas. Se presenta el *Estudio Comparativo de las Defensorías del Pueblo del Continente Americano* como una herramienta más de una vasta estrategia de vinculaciones con actores clave. Surge así el *Estudio* como producto de la necesidad de expandir estos vínculos, y así poder empoderar los organismos a nivel regional e internacional. Con el fundamental apoyo de la International Ombudsman Institute como auspiciante de la investigación, se apunta a generar información sistematizada a disposición de todas las Defensorías, para que pueda conocerse con mayores detalles las primordiales similitudes y diferencias entre ellas, en búsqueda de generar vínculos inteligentes y focalizados.

Si bien resulta complejo sintetizar y presentar todas las características y Defensorías en el presente estudio, determinados atributos centrales fueron elegidos en base a los propios presentes en la Defensoría del Pueblo de la CABA. A fin de poder cumplir con el objetivo de la investigación, y a partir de estos atributos, se realizó un análisis de la normativa vigente en relación a los organismos de derechos humanos, y una encuesta respondida por los mismos organismos.

Es así que en primer lugar se presentan los objetivos, el objeto de estudio y la metodología, y en una segunda sección se presentan resultados sobre el marco normativo, autoridades, estructura, y el funcionamiento orgánico, obtenidos del continente de manera general, profundizando con posterioridad en algunos indicadores dentro de esos ejes desagregados por jurisdicción. Asimismo, también se detallan datos obtenidos sobre la vinculación de los organismos de derechos humanos con medios tecnológicos y las alianzas estratégicas que conforman.

1.2 Objetivos

El tema a estudiar establecido para la presente investigación surge de la falta de información sistematizada, recopilada, cruzada y disponible acerca de las instituciones homólogas que defienden derechos humanos a

lo largo del continente. Dichas instituciones poseen un objetivo similar pero a menudo con enormes diferencias en su interior, sea por sus capacidades, recursos, funciones o incluso limitaciones. Es importante reconocer y poder visualizar las diferencias y similitudes para arrojar luz sobre el universo estudiado. Así, a la hora de realizar comparaciones, o trabajar en la práctica en conjunto, pueda comprenderse que, si bien muchas instituciones mantienen el mismo nombre, su lógica y práctica pueden ser bien distintas. Incluso, sin ir muy lejos, dentro de nuestro mismo continente encontramos que ni la misma denominación de “Defensoría del Pueblo” es utilizada por todos los países, sino que en países con los mismos o distintos idiomas hasta los nombres de las instituciones varían.

Pero el problema, no son las diferencias o las distintas denominaciones *per se*. El problema de estudio, la cuestión a ahondar y resolver, es justamente la apreciación de las diferencias, el conocimiento de las mismas, su estudio y sistematización, para que a partir del presente estudio se pueda hablar con propiedades y atributos de los organismos en cada país y en la región, reconociendo en qué son similares todas ellas, y en qué no lo son. De otra forma, por el simple hecho de ser instituciones defensoras de derechos humanos, podría creerse que sus normas creadoras, sus capacidades, sus funciones y sus estructuras son o deberían ser similares. Y si bien todas mantienen el mismo fin único, de defender los derechos humanos, no todas tienen mecanismos para hacerlo de igual manera, dado que obviamente las herramientas con las que cuentan son distintas.

Así, el problema que se busca indagar es el de visualizar las distintas funciones y herramientas con las cuales cada institución construye su propio edificio. Si bien toda institución de derechos humanos busca construir para defender los derechos humanos, todos los edificios son de distinto tamaño y forma, ya que influye cómo fueron construidos, con qué materiales, y para qué o cómo son utilizadas dichas estructuras en el presente.

1.3 Objeto de estudio

El presente estudio busca explorar las instituciones públicas defensoras de derechos humanos en el continente americano. Poseen características distintivas que serán analizadas a lo largo del informe, y principalmente se fundan en la noción de recibir quejas de la población y poder investigarlas, y actuar o recomendar a los poderes las medidas efectivas y necesarias para su resolución.

Las Defensorías del Pueblo existen en tres niveles distintos: municipal, provincial-estatal y nacional. En ciertos casos, hay países donde se encuentra una Defensoría nacional con múltiples delegaciones. Pero en estas ocasiones, donde se responde a una autoridad centralizada, se entiende que corresponde evaluarla como una institución única, para los fines del estudio. No así en otros países donde coexiste la presencia de Defensorías nacionales, estatales e incluso municipales en la misma jurisdicción, pero como corresponden a instituciones autónomas, es decir, independientes entre sí, se las considera a cada una como objetos de estudio únicos.

Es importante destacar que, si bien el presente estudio tiene la intención de considerar a todas las Defensorías del Pueblo presentes en el continente americano, por motivos de recursos resulta complejo llegar al absoluto de todas ellas. Si bien se investiga una gran cantidad, existen aquellas que al no contar con un sitio web en funcionamiento, o normativa plausible de ser encontrada en Internet en un tiempo razonable, ni participación alguna en organizaciones internacionales, como el International Ombudsman Institute, o la Federación Iberoamericana del Ombudsman, han de quedar pendientes para otro estudio.

También cabe mencionar que en el presente quedan fuera los defensores que actúan exclusivamente dentro del ámbito privado, al interior de empresas o instituciones, cuyas atribuciones y funciones son exclusivas en

la esfera de dicha entidad. Por el contrario, las Defensorías del Pueblo u *Ombudsperson* públicos sí han sido incluidos. Y es crucial que no se mal interprete lo que el Ombudsman público es, ya que podría adjudicarse a su carácter de organismo público la sola facultad de observar el cumplimiento de oficinas o funciones públicas, lo que conllevaría una interpretación muy reducida de sus atribuciones. Pero el significado como Ombudsman público es el de aquella institución pública designada por Constitución o ley para que cualquier individuo o colectivo, con una problemática en dicha jurisdicción, pueda acudir a él cuando necesite presentar un reclamo para la protección de sus derechos.

Esta queja, a lo largo del continente y de cada institución, puede ser exclusivamente sobre las oficinas o funciones públicas, por acción u omisión del Estado, o sobre los derechos en sí, que trascienden el sector público o privado. Así, **lo que diferencia principalmente a la Defensoría del Pueblo pública del defensor privado es quién puede acceder a él, y sobre qué jurisdicción puede obrar**. Más allá de que muchos Ombudsman públicos estén focalizados exclusivamente y coincidentemente en reclamos sobre servicios u oficinas públicas, muchos otros lo están directamente sobre los derechos a proteger en sí, sin ser un factor de relevancia el sector donde se vulnera el derecho o despierta la problemática de quien reclama.

A la vez, debe considerarse que no se han incluido aquellos *Ombudsperson* públicos que trabajan exclusivamente una temática, como pueden ser *Ombudsperson* de la tercera edad, u *Ombudsperson* de la niñez, u *Ombudsperson* de la discapacidad. Al ser instituciones que trabajan particularmente una temática, su composición y estructura a lo largo del continente varía en gran forma y cantidad, y complejiza su comparación con el resto de las instituciones que comprenden una multitud de derechos. Si bien la selección podría ser trazada de otra manera e incluirlos, a toda hora y en toda intención, ha sido una selección meramente teórica y basada en la eficiencia de los recursos presentes, y no por motivos de apreciación o relevancia de quiénes son parte o no del objeto de estudio. Bajo ningún modo el universo no explorado carece de importancia, sino que es exclusivamente por las limitaciones intrínsecas de llevar a cabo un estudio en donde es necesario establecer parámetros arbitrarios entre los objetos a estudiar, los cuales buscan mejorar la calidad del estudio y para nada realizar un juicio valorativo.

1.4 Metodología

El presente estudio comprendió tres prácticas principales. En primera instancia se desarrolló una exploración del universo de las Defensorías o instituciones similares con denominaciones diferentes, presentes en el continente americano. El objetivo principal fue el de identificar los distintos actores y delimitar con mayor precisión cuáles serían objeto de estudio, así como las principales características y atributos presentes en ellos. Primordialmente se recurrió a sitios web oficiales de cada institución, especialmente a las secciones relativas a la historia, las funciones, la publicación de informes anuales, organigramas y vinculación a las normativas existentes. Posteriormente, con un panorama más certero del universo, se procedió a dos metodologías de investigación paralelas.

Por una parte, se realizó un exhaustivo análisis de las normativas de creación de las Defensorías del Pueblo en todo el continente, entendidas como Defensorías aquellos objetos definidos en la sección previa. En los casos donde dicha normativa no se encontraba de manera accesible *online*, desde el sitio web oficial de la institución, o alguna otra institución de confianza (por ejemplo, Legislatura o Municipio de la jurisdicción). La selección de dichas normativas incluye exclusivamente los artículos contemplados en la Constitución de la correspondiente jurisdicción, si las hubiere, y la normativa de creación o regulación actualizada en su última versión disponible *online*. De este modo, se han dejado afuera los reglamentos o disposición a nivel interior

de la institución, a excepción de poquísimos casos donde fuera necesario revisarlos por carencia de información pertinente en la normativa general. Al mismo tiempo, quedarán fuera aquellas normativas o artículos que fueran de sanción posterior a la etapa inicial donde se trabajó en la recolección de las fuentes a investigar.

El análisis realizado sobre las fuentes normativas ha sido de carácter centralmente cuantitativo, principalmente para poder agregar datos a niveles agrupados. Esto quiere decir llanamente, que el objetivo no ha sido realizar una carilla descriptiva de cada Defensoría, sino más bien poder realizar un análisis comparativo agregado del conjunto de instituciones, y respectivos subconjuntos donde ciertos atributos se presentan o mantienen, a diferencia de otros subconjuntos. Cabe mencionar que los principales subconjuntos son productos de cortes realizados por la propia investigación, que facilitan la lectura de datos o aportan luz sobre la recurrencia de los atributos en determinados subconjuntos. De esta manera, algunos de los cortes que demuestran mayor homogeneidad en su interior, y heterogeneidad en comparación con los demás, han sido los cortes producto de la agrupación por jurisdicción e idioma de la normativa. Dichos cortes o subconjuntos de Defensorías serán analizados correspondientemente en las secciones posteriores.

Por otro lado, se ha realizado un análisis con un foco cualitativo, a través del empleo de encuestas voluntarias dirigidas a las autoridades de los organismos o los máximos responsables de las áreas institucionales correspondientes. El muestreo ha sido discrecional, y con la exclusiva meta de generar una representación proporcional de los distintos subconjuntos de Defensorías, para obtener una calidad de información relevante en términos comparativos a la hora de examinar el total de las instituciones. Si bien el formato de la encuesta se encuentra disponible en el apéndice, no todas las respuestas se verán reflejadas en el cuerpo del informe, debido a la importancia de respetar la privacidad de las distintas instituciones. No obstante, los datos agregados de ciertos ítems sí son presentados y, a la vez, permiten contrastar ciertas prácticas que en las Defensorías se desarrollan, que en la teoría de la norma no siempre se ven reflejadas. Para finalizar, debe tomarse en cuenta que el análisis comparado general de todas las Defensorías del Pueblo identificadas se realiza con un enfoque sobre las normativas, el funcionamiento orgánico, la estructura o recursos y las relaciones de comunicación e institucionales básicas. En términos genéricos, las funciones orgánicas dan cuenta de aquellas herramientas institucionales con las que cuenta la entidad para accionar sobre los problemas denunciados. La estructura se relaciona con aquellas propiedades o variables institucionales que permiten el sustento económico-estructural para poder obrar; y, finalmente, las relaciones con el tipo de interacción que la institución mantiene hacia el público en general y hacia las instituciones pares en otras jurisdicciones o regiones.

Posteriormente al análisis que se realiza de todo el continente en su conjunto, se presentará en la sección 2.2 un desagregado con mayor detalle según la jurisdicción de la institución. Es decir que se analizarán los datos y resultados acorde a tres grupos jurisdiccionales, dada la incidencia y las diferencias que se pueden establecer a este respecto. Los grupos se conformarán según la institución sea de carácter nacional, provincial-estatal-departamental o local-municipal. En dicha sección se ha decidido hacer hincapié en aquellas dimensiones en que podrían encontrarse diferencias significativas, a fin de no generalizar sobre atribuciones o características que son particulares a cada nivel de jurisdicción; a saber: naturaleza jurídica o año de sanción de la norma de creación, modo de elección del titular de la defensoría y determinación del salario, facultad de iniciativa legislativa o de inspeccionar oficinas públicas, así como también estructura de la institución.

A partir de este momento y para simplificar, las instituciones estudiadas descriptas anteriormente serán denominadas como 'instituciones', así como sus autoridades serán denominadas 'Ombudsperson'.

1.5 Resumen ejecutivo

Los resultados aquí ofrecidos parten del estudio de las normativas de las **135 instituciones existentes en América**, y encuestas realizadas a 44 de ellas.

- De las 135 instituciones analizadas, 33 tienen jurisdicción nacional/federal, 61 son estatales/provinciales/departamentales, y 41 son locales o municipales.
- El 26% de los países del continente no cuentan con un organismo de este tipo en ninguna jurisdicción. El 20% de dichos países no cuenta con un organismo nacional (el 6% de diferencia son Estados Unidos y Canadá, que solo poseen en niveles estatales y locales).
- Solo 5 países cuentan con instituciones autónomas a nivel provincial/departamental: Argentina, Canadá, Estados Unidos, México y Uruguay. A la vez, solo 3 países cuentan con ellas a nivel local/municipal: Argentina, Canadá y Estados Unidos.
- 8 de 9 organismos nacionales encuestados cuentan con delegaciones descentralizadas. 13 de las 16 provinciales/departamentales/estatales encuestadas, cuentan con delegaciones descentralizadas. Las sedes van desde 1 hasta 48 según el caso.

1.5.1 Marco normativo

- Un 68% de las instituciones encuentran su naturaleza jurídica en normas fundamentales - constituciones y cartas orgánicas-, un 31% corresponde a normas legislativas -leyes u ordenanzas-, y un 1% a decreto del Poder Ejecutivo. El 68% además de normas fundamentales, posee normas legislativas que amplían su funcionamiento y su reglamentación. El otro 32% depende exclusivamente de la norma legislativa o decreto.
- Como no todas poseen normas fundamentales, estudiamos la totalidad de las legislativas y/o decretos. Si bien se observa que existen normas legislativas desde los años sesenta, el 83% de los casos se sancionan a partir de los noventa. A partir de la década del noventa la creación de normas tanto en la jurisdicción nacional como estatal/provincial descendió casi a la mitad, mientras que las locales tuvieron un crecimiento constante en las siguientes dos décadas.

1.5.2 Autoridades

- En el proceso de designación, un 75% de las normativas establecen que el titular del organismo es elegido por el Poder Legislativo; un 15%, por el Poder Ejecutivo; un 6%, por la ciudadanía y un 4%, por otros mecanismos. Dentro de los casos que corresponden a designación por el Poder Ejecutivo u otros mecanismos, el 81% requieren del consentimiento, recomendación o consulta al Poder Legislativo.
- Si se analizan las mayorías necesarias del Poder Legislativo para la elección, surge que más del 50% en las tres jurisdicciones requieren 2/3 de los miembros o de los presentes de las cámaras, teniendo

otras instituciones como requisito la mayoría simple (simple pluralidad de votos) y mayoría absoluta (más de la mitad de los votos).

- El 65% de las normativas establece un mandato de entre 4 y 5 años. Tan solo un 10% establecen mandatos cortos de uno a tres años; y un 14%, mandatos largos de 6, 7 o 10 años, con dos casos excepcionales donde el límite es la edad (65 y 70 años). Además, hay un porcentaje mínimo de casos en los que se establece en el instrumento de designación; y otro en el que no surge de la ley.
- Mientras que el 18% de las normativas no brinda información acerca de la posibilidad de reelección de los titulares de los organismos, un 75% la contempla y un 7% la imposibilita. La mayoría de las que la contemplan, establecen una sola reelección consecutiva.
- Otro tema de relevancia dentro de las autoridades es la de los adjuntos, *Deputy Ombudsman* o Visitadores Regionales. En el 61% de las instituciones se encuentra establecida dicha figura en la normativa. Además, dentro de éstas, el 38% determinan la existencia de una sola Adjuntía, el 31% establecen dos Adjuntías o más, y un 20% no establecen cantidad.
- Solo dos normativas contemplan criterios de género en elección de adjuntos. Y si bien en las encuestas solo el 22% afirmó contar con ellos, el 38% de las Adjuntías electas al momento son mujeres. Además, del total de *Ombudsperson* encuestados a lo largo del continente, el 49% son efectivamente mujeres, y la población empleada a lo largo de todas las instituciones es de 51% de mujeres.

1.5.3 Estructura

- Asignación presupuestaria: encontramos que el 73% de los casos contempla explícitamente la manera en que cada organismo obtiene el presupuesto, contra un 27% donde dicha información no surge de la norma legislativa. Pero en la práctica, todas las instituciones encuestadas respondieron sobre cuál es el procedimiento.
- Del total de normativas se encuentra que en un 57% se explicita la autarquía como atributo de la institución; y en el otro 43%, dicha información no surge de la ley. Estos valores coinciden con los resultados obtenidos en las encuestas, donde un 57% ha respondido que sí cuentan con autarquía contra el 43% que no cuenta.
- En el 49% de las normativas de las Instituciones se define por ley el salario del Ombudsperson o autoridad máxima, y en el otro 51% de los casos no está establecido. Es más frecuente encontrar el establecimiento del salario en las normativas del idioma inglés (72% de éstas lo establece expresamente en algún artículo). Por su parte, del total de normativas en español, el 41% de las normativas establece el salario del *Ombudsperson*.

1.5.4 Funcionamiento orgánico

- El 87% de las normativas establece la autonomía, mientras que en el otro 13% dicha información no surge de la ley. En la mayoría de las normativas en idioma español/castellano, la figura de la autonomía en sí se explicita taxativamente en un artículo. En cambio, donde las normativas son en inglés, principalmente en América del Norte e Islas del Caribe, se interpreta y entiende la autonomía de lo general de la norma, ya que no se expresa de manera tan taxativa.

- Las normativas establecen el marco de derechos a proteger o el pueblo en su conjunto a resguardar. Las menciones específicas de derechos y/o grupos vulnerables ocurren exclusivamente en el 25% de los casos. Por lo que estas menciones particulares deben tomarse como ejes de especial significancia para las instituciones (ver menciones detalladas en sección 2.1.4 Funciones orgánicas Figura 17 y 18.)
- Al disponer de capacidad presupuestaria, este tipo de instituciones tienden a especializarse con equipos de trabajo capaces de abordar derechos específicos y/o temáticas relativas a grupos en situaciones de vulnerabilidad con mayor profundidad.
- Si bien en el 69% de las normativas no surge información al respecto de la iniciativa legislativa como atribución institucional, el 31% sí lo establece claramente. Este 31% equivale a un 26% que sí pueden presentar proyectos de ley directamente a la legislatura, y un 5% que también puede hacerlo, pero tienen una o más condiciones. Además, las instituciones respondieron en un 41% que sí poseen iniciativa legislativa, contra un 59% que no, por lo que el área gris legal en varias ocasiones se transforma en un sí en la práctica.
- A nivel nacional son un 18% las que cuentan con esta atribución; un 38% en la jurisdicción provincial/estatal; y un 33% en la jurisdicción local.
- Legitimación procesal. Si bien en el 60% de las normativas dicha atribución no surge de la ley, en el otro 40% sí está establecido, pese a que solo un 28% es 'pura', y un 12% es con al menos una condición o restricción. Mismo en las encuestas, los que sí poseen legitimación procesal ascienden a un 48% de los casos, contra un 52% que no.
- En las normativas examinadas en inglés y francés, tanto la iniciativa legislativa como la legitimación procesal son prácticamente inexistentes o no surgen de ellas. En las encuestas, solo dos casos en inglés afirmaron poseer iniciativa. En contraste, las normas en español establecen en mayor medida la iniciativa legislativa (40%), así como la legitimación procesal (53%).
Mediación, conciliación y arbitraje. Mientras que en el 71% de las normativas no surge información al respecto de dicha atribución, en el otro 29% sí se contempla, donde un 28% es 'puro' y un 1%, sujeto a restricciones o condiciones. Sin embargo, en la práctica plasmada en las encuestas, un 68% afirmó poseer dichas funciones, contra solo un 32% que no.
- El 59% de los organismos cuentan con la atribución de realizar inspecciones, contra un 41% donde no surge de la normativa. Con mayor detalle, del subtotal de 59% que sí (79 casos), un 14% debe necesariamente dar aviso previo a la autoridad de la entidad a ser inspeccionada, y un 6% puede inspeccionar sin aviso. A nivel nacional y provincial son más las normas que establecen esta atribución, mientras que a nivel local se revierte.
- El 66% de las normativas en inglés contemplan sanciones para quien interfiera, obstaculice intencionalmente o dé testimonio falso en investigaciones desarrolladas por los *Ombudsperson*. Las sanciones van desde multas de entre 500 y 5.000 dólares estadounidenses, y/o hasta encarcelamiento de entre 3 y 12 meses.

1.5.5 Media

- Informe anual. En las normativas se ve reflejado que en el 93% de los casos deben presentar dicho informe anualmente, y en un 7% no surge información al respecto.

- Predominantemente, las redes sociales más utilizadas por todas las instituciones encuestadas son Facebook con el 84%, Twitter con el 68% y YouTube con el 52%. Instagram es utilizada solo en el 25%, y en bastante menor medida, LinkedIn y Google+.
- Entre los canales utilizados para aceptar reclamos, denuncias o quejas, las redes sociales bajan al último escalón, si bien mantienen una fuerte presencia (59%). Los más utilizados son los sitios web oficiales (80%), correo (93%), atención telefónica (93%) y atención presencial (100%).

1.5.6 Alianzas estratégicas nacionales e internacionales

- Todas las instituciones encuestadas participan de al menos una asociación nacional o una internacional que reúne exclusivamente instituciones homólogas.
- De las Defensorías encuestadas de jurisdicción local o estatal (35), todas participan en Asociaciones nacionales. Dichas Asociaciones son Asociación de Defensores de la República Argentina (ADPRA), Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH), Forum of Canadian Ombudsman (FCO) y United States Ombudsman Association (USOA).
- Del total de instituciones encuestadas (44), el 68% forma parte de organizaciones internacionales. Esto incluye a todas las instituciones de jurisdicción nacional (9), como prácticamente a todas las de jurisdicción provincial (16) a excepción de una. Sin embargo, de las instituciones de jurisdicción local (19), solo el 31% de ellas participa en algún organismo internacional de Defensorías. Las Asociaciones Internacionales son: International Ombudsman Institute (IOI), Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Consejo Andino del Defensor del Pueblo (CADP), Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) e Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)

1.6 Executive Summary

The results offered here are based on the study of the regulations of the 135 existing Ombudsman Offices or in the American Continent, and surveys carried out on 44 of them.

- Of the 135 Ombudsmen or (*Defensoría del Pueblo in Spanish*) analyzed, 33 have national/federal jurisdiction, 61 have state / provincial / departmental jurisdiction, and 41 have local or municipal jurisdiction.
- 20% of the Continent's countries do not have Ombudsmen in any jurisdiction. And another 6% although it has Ombudsman Offices, it does not have a National Ombudsman.
- Only 5 countries have autonomous Ombudsmen at state / provincial / departmental level: Argentina, Canada, United States, Mexico and Uruguay. At the same time, only 3 countries have autonomous Ombudsmen at the local or municipal level: Argentina, Canada and the United States.
- 8 of 9 National Ombudsmen Offices surveyed have decentralized delegations. 13 of the 16 provincial / departmental / state Ombudsmen surveyed have decentralized delegations. The amount of decentralized offices per Institution ranges from 1 to 48 depending on the case.

1.6.1 Regulatory framework

- 68% of the Ombudsmen Offices or 'Defensorías del Pueblo' find their legal framework in fundamental norms – that is Constitutions-, 31% in legislative norms-laws or ordinances, and only 1% in decrees of the Executive Power. The 68% of institutions that have fundamental norms, also have legislative norms that cover its scope and functioning. The other 32%, depend exclusively on the legislative norm or decree.

- Since not all Ombudsmen have fundamental norms, we study the 100% of legislative norms (and executive decrees) to find when they were passed. Although there are legislative norms since the sixties, 83% of cases are sanctioned after the nineties. From the 1990s onwards, the amount of creation of norms in both national and state / provincial jurisdictions dropped by almost half, while the municipal or local Ombudsmen had a steady growth over the next two decades.

1.6.2 Authorities

- In the designation process, 75% of the regulations establish that the head of the institution is elected by the Legislative Power, 15% by the Executive Power, 6% directly by the Citizenship and 4% by other mechanisms. Among the cases that correspond to designation by the Executive Power and other mechanisms, 81% require consent, recommendation, or consultation with the Legislative Power.

- When analyzing the necessary majorities of the Legislative Power for the election, it appears that more than 50% of the three jurisdictions require 2/3 of the members or those present in the Chambers. Other smaller group of institutions have only the requirement of the simple majority (simple plurality of votes), and another group the absolute majority (more than half of the votes).

- 65% of the regulations establish the mandate's duration between 4 and 5 years. Only 10% establish short terms of 1 to 3 years, and 14% establish long term mandates of 6, 7 or 10 years, with two exceptional cases where the limit is the age the Ombudsman (65 and 70 years). In addition, there is a minimum percentage of cases in which the duration is established in the designation instrument; and another in which it does not found on the law.

- While 18% of the regulations do not provide information about the possibility of re-election of the Ombudsmen, 75% contemplate it and 7% explicitly prohibit it. Most of those who contemplate re-election, establish a single consecutive reelection.

Another issue of relevance within the authorities is that of the Deputy Ombudsman, *Defensor del Pueblo Adjunto* or Regional Visitors. In 61% of the institutions this figure is established in the regulations. Within these, the 38% determine the existence of a single adjunct, 31% establish two or more, and 20% do not establish an amount.

- Only two regulations contemplate gender criteria in the election of Deputies. And although in the surveys only 22% said they had them in practice, 38% of the elected adjuncts at the moment are women. Moreover, of the total Ombudsmen surveyed across the continent (44), 49% are effectively women. And, among the population employed throughout all the institutions 51% are women as well.

1.6.3 Structure

- Budget allocation: we find that 73% of the norms explicitly contemplate the processes in which the Ombudsman obtains its budget, against 27% where such information does not arise from the legislative norm. However, in practice all the institutions surveyed responded on what the procedure is.
- In 57% of the regulations the autarchy is explained as an attribute of the institution, while in the other 43% such information does not arise from the law. These values match the results obtained in the surveys, where 57% have responded that they do have autarchy against 43% that do not have it.
- In 49% of the regulations, the Ombudsman's salary or maximum authority is defined by law, while in the other 51% it is not established. It is more frequent to find the establishment of the salary in the regulations on English (72% of these expressly establishes it in some article). On the other hand, of the total of regulations in Spanish, 41% of the regulations establish the Ombudsman's salary.

1.6.4 Organic functions

- 87% of the norms establish the Institution's autonomy, while in the other 13% such information does not arise from the law. With more detail, in most Spanish regulations the autonomy itself is explicitly stated in a certain article. On the other hand, in many English regulations the autonomy is interpreted and understood from the general norm, since it is not expressed so directly in a determined article.
- The regulations establish the framework of rights to protect, or the people as a whole to protect. Specific mentions of rights and or vulnerable groups occur exclusively in 25% of cases. Therefore, these particular mentions should be taken as of drivers of special significance for the institutions (see detailed mentions in section 2.1.4, Figure 15 and 16).
- By having budgetary capacity, the Ombudsmen tend to specialize with work teams capable of addressing these specific rights, and or vulnerable groups in greater depth.
- Although in 69% of the regulations there is no information regarding the legislative initiative as an institutional attribution, 31% does establish it clearly. This 31% is equivalent to 26% who can present bills directly to the legislature, and 5% who can submit bills but have one or more conditions. In addition, the institutions responded in a 41% that they do have legislative initiative, against a 59% that do not, so the legal gray area on several occasions becomes a yes in practice.
- At the national level, 18% of the Ombudsmen have this attribution; 38% in provincial / state jurisdiction; and 33% in the local jurisdiction
Although in 60% of the regulations standing to sue does not arise from the law, in the other 40% it is established, although only 28% is 'pure', and 12% is with at least a condition or restriction. In the surveys, those that do have legal standing go up to 48% of the cases, against 52% that do not.
- In the regulations examined in English and French, both legislative initiative and standing to sue are practically non-existent, that is, they do not arise from them. In the surveys, only two cases in English claimed to have legislative initiative. In contrast, the norms in Spanish establish to a greater extent the legislative initiative (40%), as well as the standing to sue (53%).

- Mediation, conciliation and arbitration. While in 71% of the regulations there is no information regarding these attributions, in the other 29% they are contemplated, where 28% is 'pure' and 1% subject to restrictions or conditions. However, in the practice embodied in the surveys, 68% answered they had such functions, against only 32% that did not.
- 59% of the Ombudsmen have the authority to carry out on-site inspections of agencies and their premises, against the 41% where it does not arise from the regulations. In greater detail, of the subtotal of 59% (79 cases), 14% must necessarily give prior notice to the authority of the entity to be inspected, and 6% can inspect without notice. At the national and provincial level there are more regulations that establish this attribution, while at the local level it is the opposite.
- 66% of the regulations in English provide penalties for those who interfere, intentionally obstruct or give false testimony in investigations carried out by the Ombudsman. The penalties range from fines of between US \$ 500 and 5,000, and or to imprisonment between 3 and 12 months.

1.6.5 Communications and social media

- Annual report: The regulations show that in 93% of cases they must submit at least a report annually, while in the other 7% there is no information about it.
- Predominantly, the social networks most used by all the Ombudsmen surveyed are Facebook with 84%, Twitter with 68%, and YouTube with 52%. Instagram is used only in 25% of the cases, and to a lesser extent LinkedIn and Google+.
- Among the official channels used to receive claims or complaints, social networks go down to the last step, although they maintain a strong presence (59%). The most used ones are the official websites (80%), institutional email (93%), telephone (93%), and face-to-face attention (100%).

1.6.6 Strategic alliances

- All the institutions surveyed participate in either a national Ombudsman association or an international Ombudsman association.
- Of the local or state Ombudsmen surveyed (35), they all participate in National Ombudsman's Associations. These Associations are *Asociación de Defensorías de la República Argentina* (ADPRA), *Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos* (FMOPDH), Forum of Canadian Ombudsman (FCO) and United States Ombudsman Association (USOA).
- Of the total Ombudsmen surveyed (44), 68% are part of international associations of Ombudsmen. This includes all Ombudsmen of national jurisdiction (9), as almost all those of provincial jurisdiction (15 of 16). However, of the institutions of local jurisdiction (19), only 31% of them participate in an international Ombudsman body. The International Associations are: International Ombudsman Institute (IOI), *Federación Iberoamericana del Ombudsman* (FIO), *Consejo Andino del Defensor del Pueblo* (CADP), *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF) and *Instituto Latinoamericano del Ombudsman* (ILO).

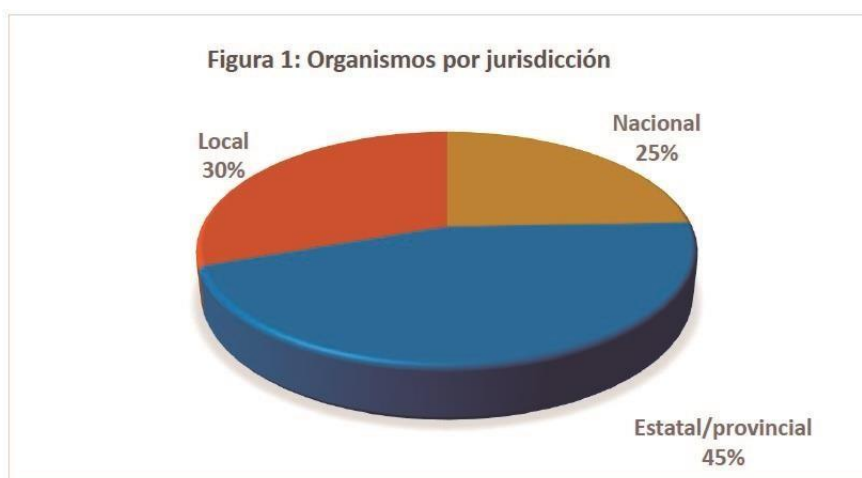
Sección 2

2.1 Resultados agregados del continente

2.1.1 Marco Normativo

Para la agregación de resultados del continente el presente estudio realizó una investigación basada en el análisis de ciento treinta y cinco (135) leyes normativas, y cuarenta y cuatro (44) encuestas realizadas vía *online* a las autoridades de los distintos organismos.

En primera instancia, las instituciones de derechos humanos pueden ser comprendidas según la jurisdicción en la cual desarrollan sus funciones. Del total de 135 instituciones contempladas, 33 (25%) son de carácter nacional/federal¹, 61 (45%) departamental, provincial o estatal y 41 (30%) municipal o local Figura 1.



Analizando las normas de creación y la naturaleza jurídica de las instituciones, se observa que del total de organismos (135), 91 se encuentran ancladas en una norma fundamental (68%), mientras que 42 dependen exclusivamente de una norma legislativa (31%), y tan solo 1, de un decreto del Poder Ejecutivo²(ver Figura 2).

¹ Las instituciones de carácter nacional son todas aquellas que corresponden a la totalidad de la jurisdicción de un Estado soberano del continente, y aquellas de países o territorios de ultramar, según definición de la Comisión Europea; además del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

² Además, hay un caso excepcional donde, de una de las Defensorías no se dispone la norma concreta, y se la ha analizado a través de una extensa normativa explícita en la web oficial de la institución. Sin embargo, se desconoce la naturaleza jurídica de dicha norma.

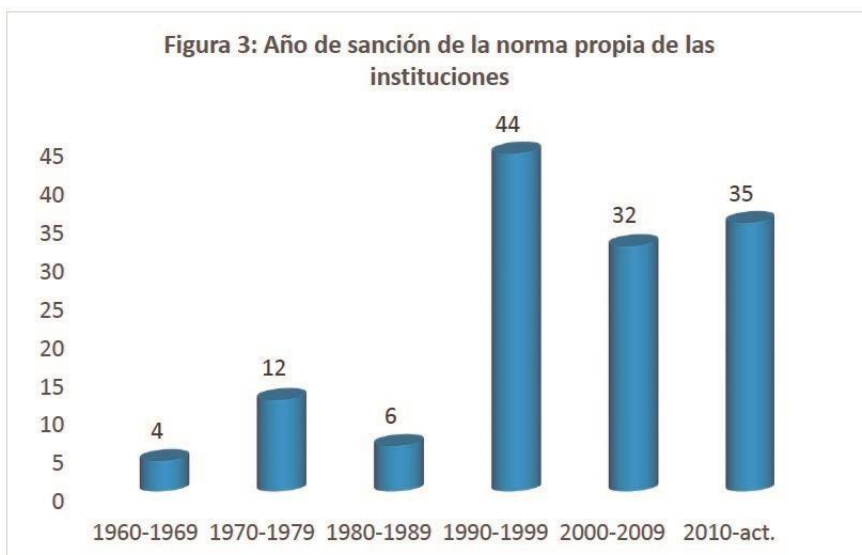


Como se comprueba en la Figura 2, la naturaleza jurídica está anclada en una norma fundamental en el 68% de los casos. En estos, además del anclaje fundamental, también se dispone adicionalmente de una norma legislativa propia sobre la Defensoría. Es decir que la totalidad de los casos, esté anclada o no en una norma fundamental, cuenta siempre con una **normativa propia**, donde todos los artículos tratan sobre la institución, sus definiciones y atributos. Con mayor detalle, de las 91 instituciones mencionadas en distintas extensiones en una norma fundamental, una gran cantidad corresponden a la Constitución (69) y otras, a la Carta Orgánica (22) de la jurisdicción. Por su parte, aquellas de naturaleza jurídica exclusivamente como norma legislativa, corresponden a una ley (27) u ordenanza (15); y 1, a un decreto del Poder Ejecutivo.

A continuación se exponen los años de la creación de dichas normativas propias de cada institución, agrupados en periodos de 10 años (ver Figura 3)³. Debe tenerse en cuenta que no se contemplan los años de las normas fundamentales, ya que muchas no poseen e imposibilitaría una comparación exhaustiva. También debe considerarse que los años de creación de dichas normas no son necesariamente coincidentes con el año de creación de las instituciones en la práctica⁴.

³ Los años fueron extraídos de la propia normativa y en otros casos, de los sitios web oficiales de las instituciones, en la sección de historia. Solo en dos instituciones no fue posible encontrar el año de creación de dicha normativa regulatoria.

⁴ Muchas de estas instituciones han surgido posteriormente a las normas, o incluso muchas de forma anterior. De manera posterior, se debe a que suele transcurrir un tiempo entre que la norma es sancionada y el organismo efectivamente creado. De manera anterior, se trata generalmente debido a que la institución es creada en base a los artículos mencionados por una constitución, que en general es mucho más anterior a la norma propia. Además, hay excepcionales casos donde se ha creado la institución previamente a toda norma.



2.1.2 Autoridades

Todas estas normativas⁵ tienen en común reglamentar la elección de las autoridades de la institución (ver Figura 4.A). El *Ombudsperson*, es electo en un 75% de los casos por el Poder Legislativo (100), en un 15% por el Poder Ejecutivo (20), un 6% directamente por la ciudadanía (8) y un 4% con otras formas particulares (6)⁶.

Si se analizan en mayor profundidad estos datos, dentro del 20% electo por el Poder Ejecutivo y las otras formas particulares, se puede medir que dichos procesos de elección cuentan con una recomendación o expresión de consentimiento del Poder Legislativo (81%), o bien ningún tipo de consulta al Poder Legislativo (19%) (Ver Figura

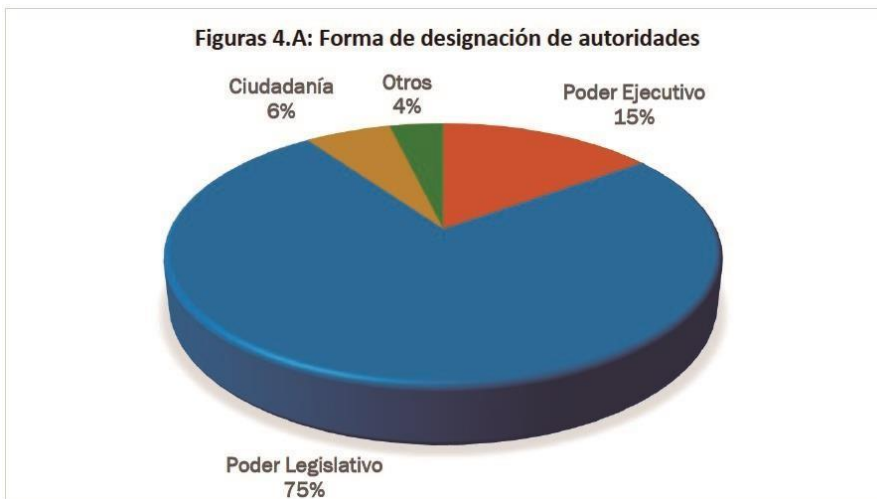
4.B).

Así, obtenemos que el Poder Legislativo está involucrado en la elección de las autoridades de las instituciones en un 90% de los casos (121), de forma directa a través de la elección (100), o indirecta a través de una recomendación o expresión de consentimiento (21)⁷.

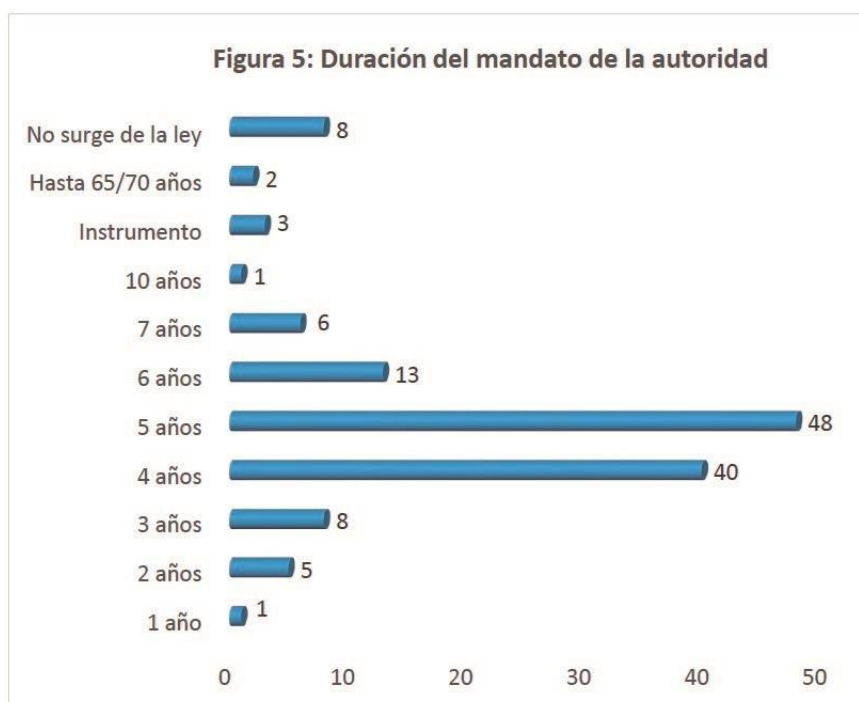
⁵ A excepción de 1.

⁶ Categoría residual compuesta por Auditor de la Ciudad (1), Mixto entre el Poder Ejecutivo y el Legislativo (1), Procurador General (1), Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (1), Consejo Consultivo designado por Poder Legislativo (1), y Consejo designado por Presidente de la República, Senado, Cámara de Diputados, Universidades, instituciones vinculadas a derechos humanos.

⁷ Incluso dentro de los 14 casos donde no es necesario el consentimiento o recomendación del Poder Legislativo, a veces interviene de alguna manera u otra. Por ejemplo, designando una parte de los miembros de la mesa que luego eligen al Defensor.

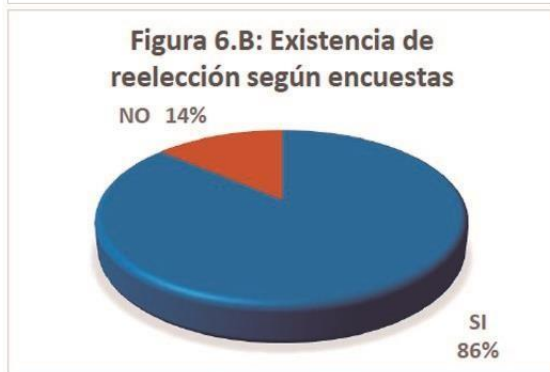
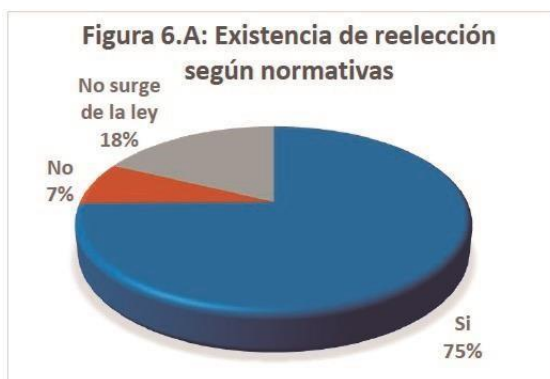


Respecto a la duración del mandato (Figura 5) o período por el cual la autoridad del organismo resulta electa, obtenemos que el 65% de los casos se concentra entre los mandatos de 5 años (48) y los de 4 años (40). No obstante, resulta interesante que hay instituciones con mandatos de duración de todo el espectro. Una pequeña tendencia del 10% apunta a la duración del mandato 'mínimo', donde se fija 1 año (1), 2 años (5), o 3 años (8). En la otra punta del espectro, hay otra tendencia del 16% donde se reúnen los mandatos de mayor duración, que establecen periodos de 6 años (13 casos), 7 años (6 casos), 10 años (1), o los más extensos, que son hasta los 65 (1) o 70 (1) años de edad de quién resulta electo. Por otra parte, se encuentra que algunas excepciones (2%) establecen la duración del mandato en el propio instrumento que designa a la autoridad. Y finalmente hay un pequeño grupo (6%) de instituciones donde dicha información no surge de la ley (8).

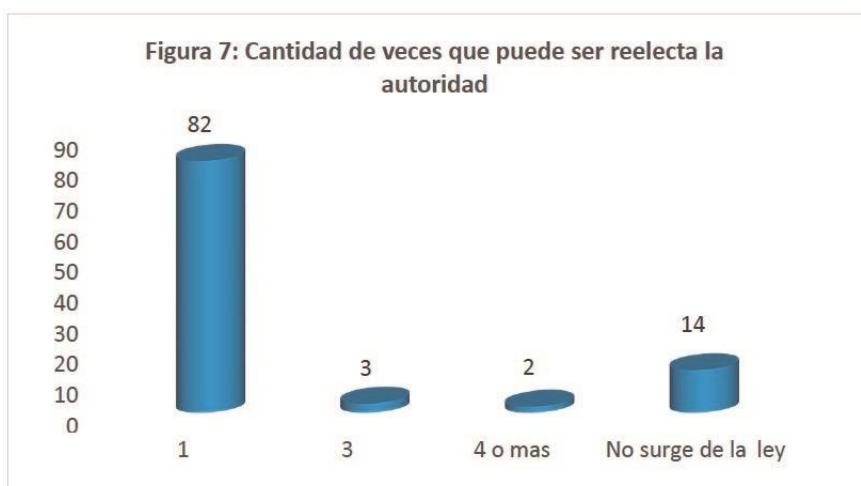


Además de la primera elección, cabe preguntarse si existe la posibilidad para una autoridad electa de postularse para reelección. Del análisis realizado a través de las fuentes normativas (Figura 6.A), se obtiene que en un 75% de los casos sí está contemplada la reelección, contra un 7% donde no hay posibilidad de reelección. Además, hay un 18% de normativas donde no hay información al respecto, es decir que ni se menciona, ni se prohíbe. Estos datos son coincidentes con los arrojados por la fuente de las encuestas a los organismos, donde se consulta si efectivamente está permitida la reelección o no de las autoridades (Figura 6.B). El 86% ha respondido que sí hay posibilidad de postularse a reelección, y un 14%, que no la hay. Parte de las diferencias en los porcentajes con la Figura 6.A, se explican en que varios de los casos donde dicha información no surge de la ley, terminan repartiéndose en las encuestas en un sí o no⁸.

⁸ Más allá de que la muestra de encuestas es más pequeña (44), y no contempla la totalidad de los casos donde dicha información 'no surge de la ley'. Pese a esto, el muestreo realizado con las fuentes de encuestas es muy coincidente con los valores que expresan la totalidad de las leyes analizadas.



Con mayor detalle, en el análisis de las normativas, dentro de los 101 casos donde sí hay posibilidad de postularse a reelección, se analiza la cantidad de reelecciones a las que puede presentarse (Figura 7). Así se obtiene que en la gran mayoría, 82 instituciones, es posible una sola reelección; en 3 instituciones es posible hasta 3 reelecciones y en 2 instituciones, 4 o más. Por otra parte, en 14 casos, si bien está permitida la reelección, no surge información en la normativa respecto de la cantidad de veces.



Entre las autoridades de las instituciones, además de la autoridad principal que recae en el *Ombudsperson*, en muchas normativas se establecen las figuras adicionales de Adjuntos⁹. En términos

⁹ Dependiendo el país y el idioma, muchas veces esta figura es denominada de maneras distintas. Así, encontramos por ejemplo los nombrados Deputy Ombudsman en países de habla inglesa, o la figura de Visitadores Generales en México.
24 | Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

generales, del total de 135 casos, en el 61% de las instituciones sí está establecida dicha figura en la normativa, mientras que en el otro

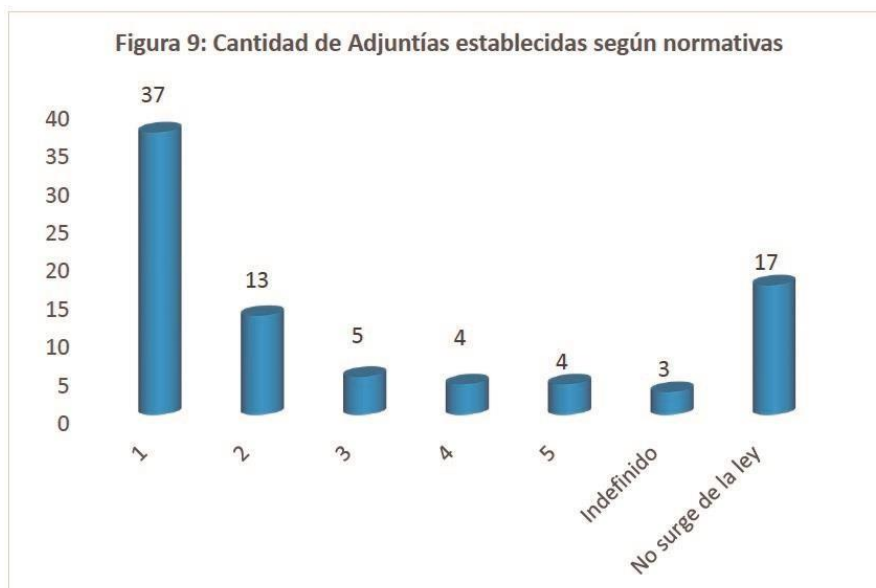
39% no surge de la ley (Figura 8.A). Dentro del 61% (83), en 52 casos se establece la forma de Defensor del Pueblo adjunto¹⁰; en 24, la de Visitador General; y en 7, la de *Deputy Ombudsman*. Por otra parte, cabe mencionar que la tendencia de los datos generales de las normativas se ven confirmados en la práctica por la fuente de las encuestas, donde el 61% confirma que efectivamente posee adjuntos, y un 39% que no posee (Figura 8.B).



Al aplicar la lupa sobre la figura de las Adjuntías en las normativas (83), se analiza a continuación la cantidad de

Adjuntías que dichas normativas establecen (Figura 9). La mayor concentración es de 37 instituciones que determinan 1 sola Adjuntía, 13 establecen 2 Adjuntías, y otras 13 se reparten de modo similar entre 3 (5), 4 (4) y 5 (4) Adjuntías.

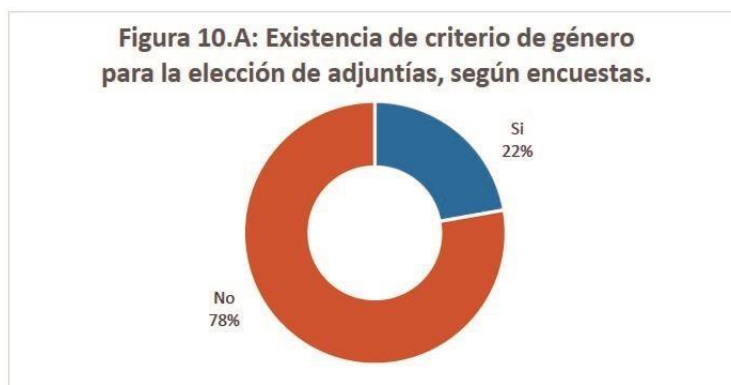
Hay 3 casos donde la normativa establece 1 o más Adjuntías, o 2 o + Adjuntías, por lo que se las denomina 'indefinido'. Aquí el término no significa que no haya definición, sino que la definición establece un piso mínimo de Adjuntías, pero no fija la cantidad exacta. Y finalmente, hay un grupo de 17 instituciones en cuyas normativas no surge información al respecto de cuántas Adjuntías debe haber.



Es oportuno mencionar que las Figuras 10.A y 10.B demuestran una clara concordancia entre los porcentajes de 'adjuntías sí' y 'adjuntías no', tanto en la normativa como en las encuestas. Sin embargo,

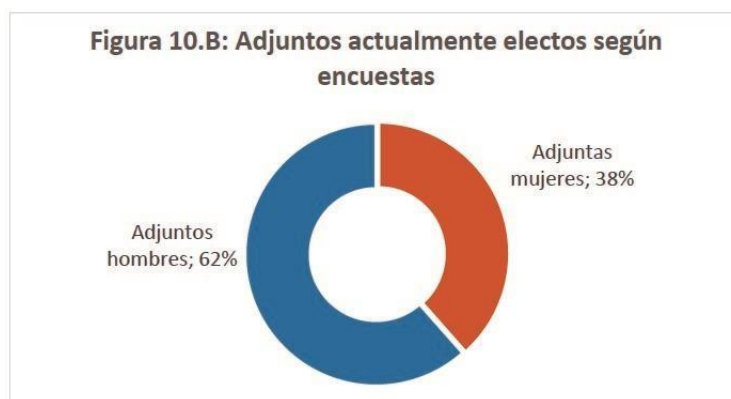
¹⁰ Incluye los "Procuradores Especializados", en aquellas instituciones donde el Defensor es denominado Procurador General. ¹¹ La Defensoría del Pueblo de Bolivia y la Defensoría Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

no siempre hay correlato a la hora de examinar mayores detalles. Por ejemplo, al momento de analizar la presencia de criterios de género para la elección de los adjuntos en las normativas, encontramos que solo dos casos¹¹ (1,5%) efectivamente los contemplan en la letra. Sin embargo, en las encuestas es posible contemplar una mayor cantidad de casos donde respondieron que sí hay criterios de género para dicha elección en la práctica, llegando a un 22% de la muestra (Figura 10.A)¹¹.



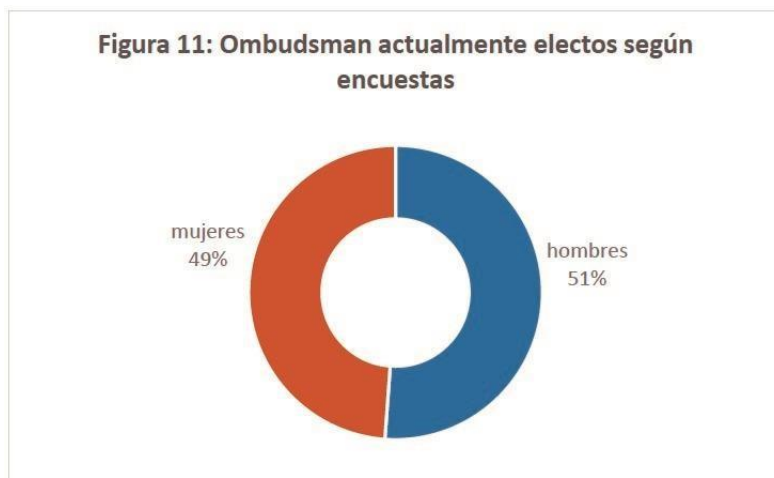
Este importante salto tiene que ver con que las encuestas miden una práctica que no necesariamente fue asentada en las normativas enmendadas, o que es posterior a ellas. Constituye una importante herramienta para poder analizar tendencias, en este caso creciente, así como diferencias entre los aspectos más formales (normativas) y las prácticas contestadas por las autoridades presentes (encuestas).

Con mayor detalle, podemos notar incluso que este salto es aún mayor, al contrastarlo con el porcentaje actual de hombres y mujeres electos como Defensores del Pueblo adjuntos y adjuntas, según lo respondido en las encuestas. Así, obtenemos que hay un 62% de hombres y un 38% de mujeres (Figura 10.B)¹³. Si bien no se llega a una paridad total, los números son muy distintos a los arrojados con tan solo examinar la normativa. De todas formas, esta práctica debe ser tomada como una foto de la realidad, y no es una práctica aún garantizada en las normativas (1,5%), o dada conscientemente en la práctica según lo respondido en las encuestas, donde solo el 22% aseveró poseer criterios de género. Por otro lado, podría tomarse como un indicador de una tendencia que recién comienza y aún requiere mayor institucionalización.



¹¹ Dentro del subtotal (27) de Defensorías que respondieron poseer Adjuntías.

Para cerrar el capítulo de autoridades, se observa que, al examinar la totalidad de las encuestas, resulta que los *Ombudsperson* electos actualmente presentan paridad de género, con un 49% mujeres y un 51% hombres (Figura 11).



2.1.3 Estructura

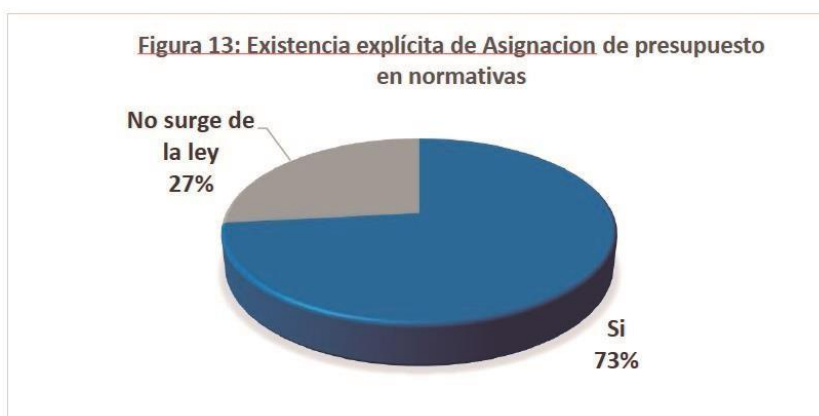
Más allá del criterio de género en la elección de autoridades, es posible analizar que las instituciones en promedio poseen una tendencia a emplear un mayor porcentaje de mujeres en la planta. De lo consultado a través de las encuestas, resalta que las instituciones distribuidas a lo largo del continente concentran en promedio una proporción de mujeres del 63% frente a un 37% de hombres. Sin embargo, estos porcentajes son el promedio de los porcentajes de cada institución, sin tomar en cuenta que algunas tienen muchos más empleados que otras.

Por lo tanto, si se promedia, en lugar de organismos, a la población total empleada, es un 51% de mujeres y un 49% de hombres. Esto se debe a que los organismos encuestados con mayor número de agentes son a la vez las que tienen promedios más cercanos al 45% o 50% de hombres. Para analizar con mayor precisión, se presentarán más datos en la sección 2.2 Análisis por jurisdicción, dado que la mayor cantidad de empleados en una institución tiene en general que ver con su jurisdicción y presupuesto. Por lo pronto, la Figura 11 refleja la estructura general de empleados de las instituciones encuestadas.



En el gráfico las categorías se encuentran divididas en rangos. Si sumamos algunos de estos subgrupos a modo ilustrativo, es posible extraer que el 30% de las instituciones encuestadas cuentan con menos de 12 empleados; otro 34% posee entre 13 y 50 empleados; un 18%, entre 51 y 250 y un 19%, más de 251.

La cantidad de empleados en las instituciones en general viene determinado por la asignación presupuestaria dada por órganos como la legislatura de la correspondiente jurisdicción. Al analizar las normativas de las instituciones (135), encontramos que el 73% de los casos contempla explícitamente la manera en que la Defensoría obtiene el presupuesto, contra un 27% donde dicha información no surge de la ley (Figura 13). Pese a estos datos, en lo obtenido por las encuestas, a excepción de un caso, todas las instituciones explicitan el procedimiento o manera en que se obtiene el presupuesto. Por lo que el hecho de no estar detallado en la normativa es subsanado en la práctica a través de procedimientos u otras normativas complementarias de cada jurisdicción no analizadas en el presente estudio.



Adicionalmente, es posible analizar si las instituciones cuentan con autarquía, entendida como el manejo independiente de sus propios recursos económicos. Estos recursos pueden ser entendidos, por ejemplo, como la utilización del presupuesto para alquilar o comprar oficinas donde operar, o contratar empleados a voluntad y definir sus salarios, creación de programas, etc. En el total de normativas, se encuentra que en un 57% se explicita la autarquía como atributo de la institución, contra un 43% donde no hay información al

respecto (Figura 14.A). Estos valores coinciden perfectamente con los resultados obtenidos en las encuestas, donde un 57% ha respondido que sí cuentan con autarquía contra el 43% que no cuenta (Figura 14.B). Con lo que inclina a pensar que a la hora de analizar la autarquía, el que no haya nada expreso en la ley tiende a ser actualmente un no en la práctica (si bien es un área gris en la normativa).



Con mayor detalle, al momento de analizar la estructura económica se destaca que prácticamente en el 49% de las normativas de las instituciones se define por ley el salario del Ombudsman o autoridad máxima del organismo, y en el otro 51% de los casos no está establecido en dichas normativas (Figura 15).



Más sobre salarios en normativas

Es más frecuente encontrar que el establecimiento del **salario** de la autoridad máxima de la institución está establecido en las normativas, cuando las normativas son en el idioma **inglés**. El 72% de éstas lo establece expresamente en algún artículo, a veces contemplando un órgano que definirá el monto, u otras, estableciendo exactamente el mismo sueldo de otro funcionario público de alto rango. En varias normas, incluso, se menciona que el salario de dicha autoridad no podrá ser reducido durante la gestión o menor a un determinado piso.

Por su parte, del total de normativas en **español**, el 41% de las normativas establece el salario del *Ombudsman*, por lo que se deriva que es menos común en este subconjunto la definición por ley, y da espacio a mayor discreción en la práctica.

Si bien en el continente hay otros idiomas presentes –como el francés, el portugués, el neerlandés, etcétera–

, no hay casos suficientes para presentar datos agregados por el idioma de tales normativas.

2.1.4 Funciones orgánicas

Más allá de la autarquía y el propio manejo de los recursos, es central en muchas de las Defensorías el atributo de autonomía. Es decir que pueden dictarse sus propias normas de funcionamiento o, la manera práctica de llevar a cabo aquellos mandatos que les son dictaminados por las normativas sancionadas. Al momento de examinar las normativas, encontramos que el 87% establece dicha característica, mientras que en el otro 13% dicha información no surge de la ley (Figura 16.A). Para mayor precisión, lo respondido en las encuestas por las autoridades sobre si poseen autonomía otorga un 93% de casos que sí, contra un 7% de casos que no (Figura 16.B). Este incremento se explica dado que los casos encuestados donde no surgía de la normativa, contestaron que sí.



Más sobre autonomía

La autonomía es una característica central en las instituciones estudiadas. Aun cuando se trata de organismos centralmente independientes y veedores de los Estados, este atributo se expresa de distintas maneras en las normativas. Una de las diferencias centrales la encontramos teniendo en cuenta el idioma. En la mayoría de las normativas en idioma castellano, la figura de la autonomía en sí se explicita taxativamente. Por ejemplo, en países como Argentina “Artículo 86 Constitución Nacional.- El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena **autonomía funcional**, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.”, o República Dominicana “Art.1 Ley 19-01.- El Defensor del Pueblo es una autoridad independiente, un ejecutor que no se encuentra sujeto a ninguna limitante más que la del apego a la ley. Su característica es la neutralidad. El Defensor del Pueblo tendrá **autonomía funcional, administrativa** y presupuestaria”.

En cambio, en países donde las normativas están en idioma inglés, concentradas principalmente en América del Norte e Islas del Caribe, por lo general la autonomía no se expresa de manera tan explícita y taxativa. En una gran cantidad de estas normas, es posible interpretar esta característica contemplando la totalidad del texto, y no expresado de una manera tan directa en un artículo (si bien en algunos pocos casos sí lo está).

Al momento de analizar las funciones de las instituciones, se encuentra que, en general, se contempla defender los derechos tutelados en la Constitución de la jurisdicción, o los derechos del pueblo en términos abstractos y genéricos. Para ahondar en el énfasis que poseen algunas normativas, se pueden medir los **derechos específicos y grupos vulnerables** de la población que reciben una particular mención en el texto de las normas sancionadas.

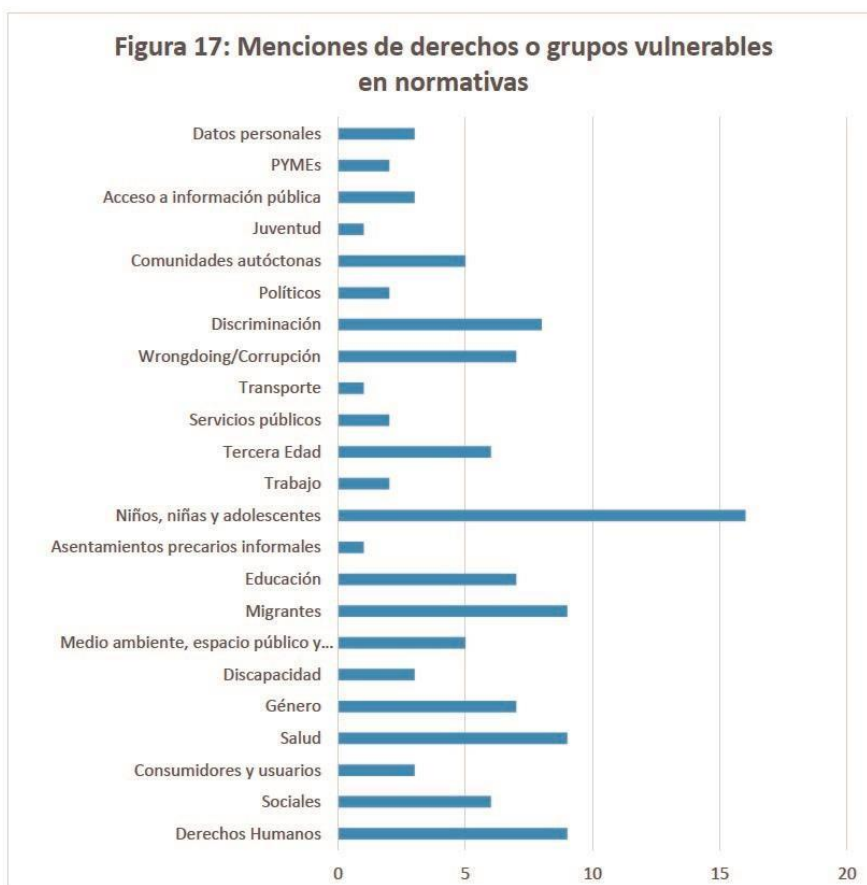
Estas menciones específicas ocurren exclusivamente en el 25% del total de las normativas. Esto se debe a que generalmente las normativas pretenden establecer el paraguas o marco de derechos a proteger o el pueblo en su conjunto a resguardar. Por lo que estas menciones particulares deben tomarse como aquellos

ejes de especial significancia para la institución de una jurisdicción (ver Figura 17). Así, se encuentra con mayor cantidad de menciones la protección de: los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes; de los Derechos Humanos (como categoría general); el derecho a la Salud; los migrantes; la no discriminación por motivos de toda índole; género; educación; y lo que atañe a anti corrupción o *wrongdoing*. También se mencionan la protección de: los derechos sociales (como categoría general); la tercera edad; el medioambiente, espacio público y urbanismo; y las comunidades autóctonas. Y con menos cantidad de menciones, pero igual significancia, la protección de: consumidores y usuarios; relativos a discapacidad; acceso a información pública; datos personales; pequeñas y medianas empresas (PYME); derechos políticos (como categoría general); asentamientos precarios informales; juventud; y transporte público¹².

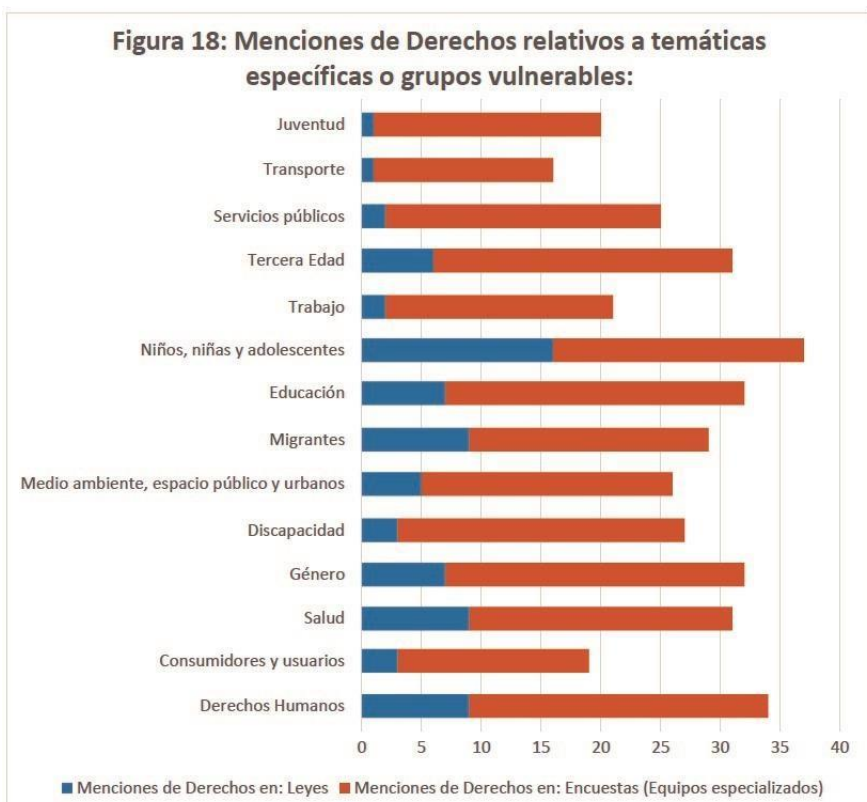
Dichas menciones aparecen en las normativas como temáticas a trabajar por la institución o, como atribuciones pertinentes de los adjuntos o, también, como producto de leyes previas que han sido incorporadas o absorbidas por las instituciones estudiadas, dada una decisión del poder legislativo.

Para mayor comprensión de lo que ocurre en la práctica, en las encuestas se consultó si las instituciones disponen de **equipos especializados** en 15 temáticas de derechos o grupos vulnerables. Del total encuestado (44), 35 instituciones efectivamente sí poseen. En los casos donde no poseen (9) o donde poseen equipos especializados en pocas temáticas (6), puede observarse que se debe a un factor presupuestario-estructural. Es decir que cuentan con poco personal como para disponer de equipos especializados en varias temáticas, y funcionan más bien con empleados o funcionarios 'generalistas'. En las otras 29 instituciones poseen equipos especializados en muchas (más de 6) o todas las temáticas encuestadas.

¹² Además, en muchas normativas de instituciones en inglés, es común encontrar que las instituciones deben permitir al Defensor recibir y contestar cartas con quejas provenientes de población detenida en cárceles. Sin embargo, no se lo mide, ya que no se habla de proteger a este grupo en particular, sino mayormente de asegurar que exista la vía de comunicación para presentar reclamos.



De esta manera, es posible visualizar en qué temáticas hay equipos especializados, junto a las menciones de derechos y grupos vulnerables en normativas, para generar un gráfico combinado (Figura 18). Se representa, así, las temáticas de las normas y su desarrollo en la práctica a través de especialistas.



A la vez, se comprueba que al disponer de capacidad presupuestaria, estos organismos tienden a especializarse con equipos de trabajos capaces de abordar diversas temáticas o grupos vulnerables con mayor profundidad. También es evidente que la especialización en temáticas recibe una distribución bastante homogénea, si bien los derechos humanos, de género, discapacidad, educación y tercera edad están virtualmente presentes en todos los casos encuestados que sí cuentan con muchos equipos.

Por otra parte, es posible hacer un análisis de lo consultado en las encuestas acerca de buenas prácticas desarrolladas por cada organismo. Las buenas prácticas son entendidas como acciones institucionales metódicas que conducen a un eficaz desempeño e implementación de sus misiones y objetivos, y en especial a aquellos que conducen a la defensa, promoción y protección de derechos. Sin intención de enlistarlas todas, presentamos a continuación un índice realizado a partir de algunas buenas prácticas descriptas en las respuestas¹³:

1 Atención al público:

- 1.a Prácticas de resolución rápida y temprana de reclamos o denuncias (*Ombudsman* de Alberta; Alaska; Nova Scotia; Defensoría del Pueblo de Tandil).
- 1.b Acercamiento a la comunidad para la atención o difusión –*outreach*–, especialmente en poblaciones desfavorecidas (*Ombudsman* de Nova Scotia, Toronto, Comisión Estatal de DDHH del Distrito Federal, Defensoría del Pueblo de CABA, Córdoba, Neuquén, La Plata y Tucumán).
- 1.c Lenguaje llano y accesible (*Ombudsman* de Montréal; Toronto).
- 1.d Encuestas de satisfacción al vecino (Québec *Ombudsman*).
- 1.e Política de ‘*No wrong door*’: orientación a todo vecino incluso cuando no es competencia institucional propia (Québec *Ombudsman*).
- 1.f Establecimiento de línea gratuita 0800 (Defensoría de La Plata).

2 Fortalecimiento institucional:

- 2.a Despapelización (Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires; *Ombudsman* de Nova Scotia).
- 2.b Procesos de verificación de la información (*Ombudsman* de New Brunswick).
- 2.c Uso de tecnologías de la información: Blogs y social media (*Ombudsman* de Montréal).
- 2.d Capacitaciones internas (Defensoría del Pueblo de Uruguay).
- 2.e Descentralización (Defensoría del Pueblo de Vicente López).
- 2.f Política de género institucional (Defensoría del Pueblo de Ecuador; Montevideo).
- 2.g Establecimiento o mejora de los Convenios Colectivos de Trabajo o Lineamientos Generales de los Trabajos (CEDDHH del Distrito Federal).
- 2.h Protocolo para la no violencia laboral (Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires).
- 2.i Fortalecimiento de la representación gremial y condiciones salariales (Defensoría del Pueblo de San José de los Cerrillos).
- 2.j Política de reportes regulares (*Ombudsman* de New Brunswick).
- 2.k Abordaje interdisciplinario (Defensoría del Pueblo de Córdoba).
- 2.l Transparencia (Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche).

¹³ No se evaluó la implementación de la buena práctica en sí, sino meramente lo que fue presentado como respuesta en las encuestas realizadas. Es decir que simplemente se indexa las buenas prácticas mencionadas.

3 Alianzas estratégicas:

- 3.a Divulgación de información y capacidades institucionales hacia gobiernos municipales (Ombudsman de Alberta; Ontario).
- 3.b Convenios con Universidades (Defensoría de La Plata).
- 3.c Mesas de articulación y trabajo (Defensoría de los Vecinos y Vecinas de Montevideo; Defensoría del Pueblo de Córdoba y Paraná; Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador).
- 3.d Participación ciudadana (Defensoría del Pueblo de Bolivia; San Carlos de Bariloche; Vicente López).
- 3.e Vinculación con otras Defensorías autónomas, especialmente a través de Asociaciones Nacionales (Defensoría del Pueblo de Río Negro).
- 3.f Relacionamiento con organismos nacionales públicos y privados (Defensoría del Pueblo de Tandil).
- 3.g Relacionamiento y *networking* con organismos internacionales (Ombudsman de Ontario).

4 Ejes temáticos de acción:

- 4.a Creación de Adjuntía de Lucha contra la Corrupción (Defensoría del Pueblo de Perú).
- 4.b Acciones vinculadas a Empresas y Derechos Humanos (Defensoría del Pueblo CABA; Perú).
- 4.c Garante y mediador entre actores de confrontación armada (Defensoría de Colombia).
- 4.d Políticas públicas orientadas a la no discriminación LGBTI (Procuraduría de DDHH de Guatemala); Litigio en LGBTI (Defensoría del Pueblo de Ecuador).
- 4.e Defensoría del Turista (Defensoría de la Municipalidad de General Pueyrredón).
- 4.f Políticas públicas destinadas a la población migrante (Defensoría del Pueblo de Uruguay).
- 4.g Educación inclusiva y discapacidad (Defensoría del Pueblo de Uruguay).
- 4.h Proyecto Cine-móvil para niños, niñas y adolescentes (CEDDHH del Distrito Federal).
- 4.i Capacitación a servidores públicos en mediación comunitaria (Defensoría de los Vecinos y Vecinas de Montevideo).
- 4.j Observatorio electoral (Defensoría del Pueblo CABA; Neuquén; Vicente López).
- 4.k Investigaciones de oficio en temáticas especializadas (Defensoría del Pueblo de Colombia; Montevideo; Ombudsman de Toronto; Ontario).
- 4.l Servicios de mediación vía tecnologías de la información –Skype- (Defensoría del Pueblo de Río Negro).
- 4.m Gestión en prevención de vulneración a los Derechos Humanos (Defensoría del Pueblo de Bolivia, Paraguay, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador).
- 4.n Propuestas legislativas con participación ciudadana activa (Defensoría del Pueblo de Bolivia).
- 1.o Asesoramiento jurídico (Defensoría del Pueblo de Neuquén).
- 1.p Diálogos sobre abordaje pacífico del conflicto (Defensoría del Pueblo de Paraná).
- 1.q Supervisiones constantes en materia de servicios públicos (Defensoría de Perú).
- 1.r Gestión para el suministro de energía eléctrica en un barrio postergado (Defensoría del Pueblo de Virasoro); gestiones por tarifas de servicios públicos (Defensoría del Pueblo de La Matanza, Frías); participación en audiencias públicas por tarifas de suministros energéticos (Defensoría del Pueblo de Tucumán).
- 1.s Protección de la niñez en situaciones vulnerables de posible trata (Procuraduría de los DDHH de Guatemala).

- 1.t Concurso de literatura infantil (Defensoría del Pueblo de La Matanza).
- 1.u Trabajo con mujeres privadas de la libertad (Defensoría del Pueblo de Villa María).
- 1.v Promoción de acciones de Amparo y Hábeas Corpus (Defensoría del Pueblo de Paraguay).

Más sobre **derechos** en normativas

Como se ha visto en los distintos cuadros, es posible encontrar diferencias en las prácticas legislativas según el idioma, que es una forma de englobar diferentes prácticas regionales y culturales reflejadas en las normativas de las Defensorías. Una marcada diferencia que puede establecerse entre las normativas estudiadas en **inglés**, es que muchas están enfocadas en establecer un *Schedule* de autoridades a controlar por el organismo. Es decir que estas instituciones se caracterizan por poseer un listado establecido por ley de todas aquellas instituciones o autoridades públicas sobre las cuales tienen jurisdicción para recibir quejas y actuar.

Estos listados poseen características propias según cada ley, ya que algunos pueden ser ampliados por el Gobernador General de la jurisdicción, o por la Legislatura, e incluyen instituciones y autoridades de todo tipo, algunas siendo listas cortas y otras lo bastante extensas.

Por su parte, las normativas en **español**, si bien no poseen estos *Schedules*, están más orientadas a mencionar los derechos o grupos vulnerables concretos a defender, por lo que el enfoque no suele estar acotado a instituciones concretas.

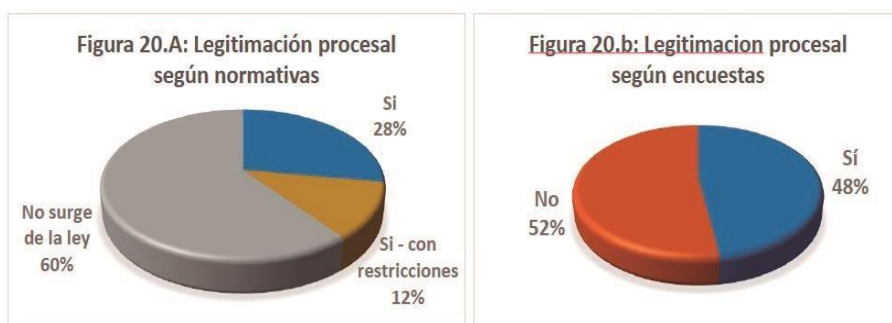
Por otra parte, para comprender las funciones orgánicas, se analiza si las instituciones poseen atribuciones para presentar iniciativas legislativas a la legislatura de la jurisdicción, legitimación procesal para acudir a la justicia, y servicios de mediación, conciliación y arbitraje.

La **iniciativa legislativa** es la facultad que posee un órgano para iniciar el procedimiento de elaboración de una norma de carácter legislativo que puede ser, por ejemplo, la elaboración de proyectos de ley, resoluciones, declaraciones, ordenanzas. En primera instancia, cabe mencionar que un 30% del total de las normativas contempla la iniciativa legislativa como función de la institución; si bien tan solo en un 25% de los casos es de forma pura, es decir que pueden presentar proyectos de ley directamente a la legislatura como si se tratase de un parlamentario más. En el otro 5%, pueden presentar proyectos de ley, pero dependen de una o más condiciones o restricciones para poder hacerlo¹⁴. El otro 70% de las normativas no contempla en su letra a las iniciativas legislativas como atribución institucional¹⁵ (Figura 19.A).

¹⁴ Por ejemplo, en una Defensoría requieren que haya una queja tramitada por un vecino, que amerite para su solución la presentación de un proyecto de ley. Es decir que no se puede presentar proyectos libremente por cualquiera temática, sino con la condición de que sea para solventar una problemática denunciada ante la institución.

¹⁵ Si bien estas normas no lo dan como atribución, en algunas leyes se encuentra que pueden presentar recomendaciones o sugerencias respecto a leyes que interfieren con problemáticas denunciadas. Se trata de una herramienta menor que directamente poseer iniciativa legislativa.

Estos valores varían levemente a la hora de analizar lo respondido en las encuestas. Las instituciones respondieron en un 41% que sí poseen iniciativa legislativa, contra un 59% que no poseen (Figura 19.B). Cabe destacar que entre las que responden poseer, hay varias cuya atribución no surge de la ley, lo que explica la ampliación del porcentaje respecto a la Figura 19.A. Por esto la importancia de resaltar que donde se computa que dicha información 'no surge de la ley', no implica que esto se replique necesariamente en la práctica. Una situación gris en la normativa permite tanto el sí como el no, y depende en última instancia de la institución y sus relaciones con los demás poderes. De todas formas, es importante medir cuando sí aparece en la normativa, ya que es una atribución más estable y duradera. La práctica puede cambiarse rápidamente, mientras que lo establecido en la ley garantiza cierta permanencia de cada función. Respecto a la legitimación procesal, ocurre una situación similar. De lo obtenido en las normativas, en un 39% de los casos sí está la atribución, pese a que solo un 28% es 'pura', y un 12% es con al menos una condición o restricción. Por otra parte, en el otro 60% de las normativas, dicha atribución no surge de la ley (Figura 20.A).



Lo mismo ocurre al analizar lo obtenido en las encuestas, la función de legitimación procesal asciende y es ejercida en un 48% de los casos, contra un 52% que no (Figura 20.b).

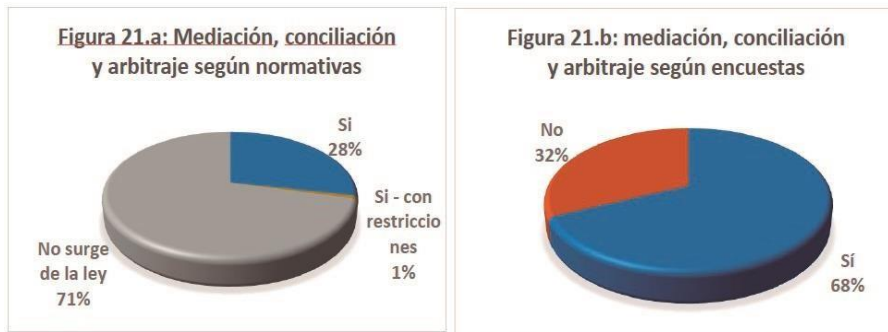
Más sobre iniciativa legislativa y legitimación procesal

Estas funciones orgánicas son uno de los principales parteaguas entre los datos agregados por idioma. Si analizamos las diferencias entre las instituciones, se observa que en las normativas examinadas en inglés y francés, tanto la iniciativa legislativa como la legitimación procesal son prácticamente inexistentes, ya que no hay casos donde dichas funciones surjan explícitamente de la norma. A la vez, de las instituciones que respondieron la encuesta en inglés, solo 2 declararon poseer iniciativa legislativa, y ninguna, legitimación procesal.

En contraste con lo que ocurre en las normativas en inglés, las normas en español contemplan en mayor medida la iniciativa legislativa (40% de las normas la explicitan). Algo similar ocurre con la función de legitimación procesal, en donde el 53% de las normativas en español la explicitan, y un 47% no surge de la ley. Más aun, ambos atributos aumentan su presencia en un 10 y un 12% respectivamente, según lo respondido en las encuestas.

La función más paradigmática es la de los servicios de **mediación, conciliación y arbitraje**. Al revisar las normativas se obtiene un 29% de casos donde sí se contempla la función, donde un 28% es 'puro' y un 1%

sujeto a restricciones o condiciones. Mientras que en el 71% dicha atribución no surge de la ley (Figura 21.a).



Sin embargo, esto se ve altamente contrastado en las encuestas, ya que las autoridades respondieron en un 68% de los casos que sí realizan dichas funciones, contra un 32% que no (Figura 21.b).

Otra función orgánica de relevancia es la capacidad de obtener información por parte de otras entidades, para poder llevar adelante una correcta y exhaustiva investigación respecto a una problemática. En primera instancia, el 93% de las normativas examinadas contempla la atribución de solicitar información a otras entidades, contra un 7% donde dicha información no surge de la ley. Con este mismo objetivo, hay una herramienta más fuerte pero no siempre presente: la capacidad de realizar **inspecciones** a oficinas públicas. Se encuentra que el 59%, contra un 41% donde dicha atribución no surge de la ley¹⁶ (Figura 22).



Con mayor detalle, obtenemos que del subtotal de 59% que sí (79 casos), un 14% debe necesariamente dar previo aviso a la autoridad de la entidad a ser inspeccionada, y un 6% puede inspeccionar sin aviso previo alguno.

¿Sanciones por no cooperar con estos organismos?

Las inspecciones son una herramienta de las instituciones para poder recabar información concerniente a las investigaciones que el organismo realiza. Son quizá la última herramienta a la hora de obtener información, ya que la misma puede solicitarse de varias maneras, como puede

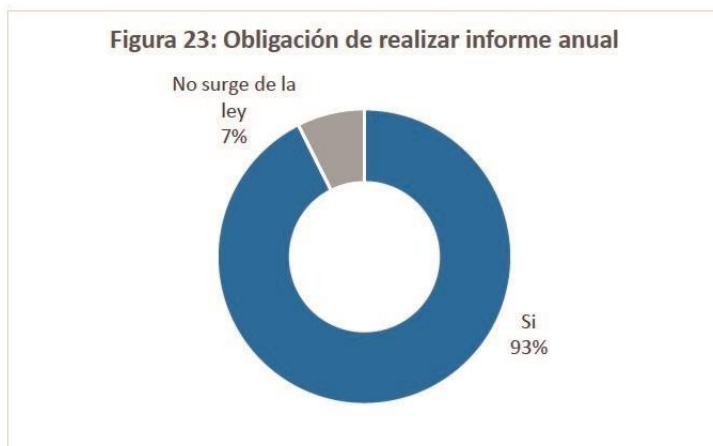
¹⁶ Debe tenerse en cuenta que en varias ocasiones donde no surge de la ley, las instituciones no tienen dicha atribución propiamente dicha, pero en la práctica pueden solicitar a otros órganos de gobierno con dicha potestad que realicen una inspección. Sin embargo, dicho dato debe ser medido y analizado para mayor precisión.

ser sencillamente a través de un pedido oficial escrito a otro organismo, quién debe cumplir con ciertos plazos obligados por ley. ¿Pero qué ocurre cuando una persona física o jurídica no coopera, informa o declara falsamente, u obstaculiza intencionalmente el proceso de investigación de una Defensoría?

El 66% de las normativas en **inglés** contemplan explícitamente algún tipo de sanción para todos aquellos que con propósito interfieran en una investigación de un *Ombudsperson*. Este tipo de sanciones por lo general van asociadas a un delito penal de la jurisdicción, junto con la obligación de pagar una multa que en general va de entre 500 y 1.000 dólares estadounidenses. Pero incluso hay varias normativas que contemplan multas de 2.500 o incluso 5.000 dólares. Por si no es suficiente, aquellos que incurrieran en delito, además del apercibimiento monetario pueden ser condenados a cumplir penas de hasta 12 meses de prisión.

2.1.5 Media

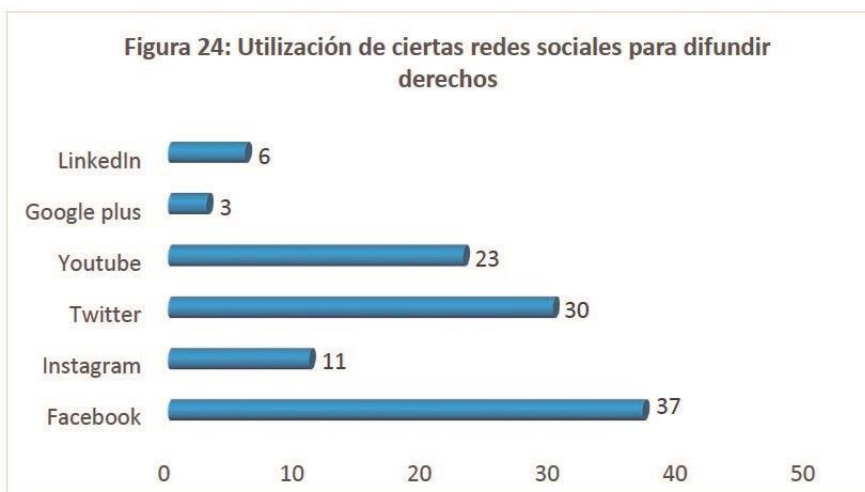
Los organismos mantienen en su virtual mayoría la obligación de reportar sus acciones –especialmente lo referido a las quejas y denuncias presentadas junto a su tratamiento, rendición de cuentas, actividades de calidad institucional, etc. – a través de un informe anual presentado al poder legislativo, y en ocasiones también al ejecutivo (dependiendo a veces de quién designa la autoridad). En las normativas se ve reflejado que en el 93% de los casos deben presentar dicho informe anualmente¹⁷, contra un 7% donde no surge información al respecto (Figura 23).



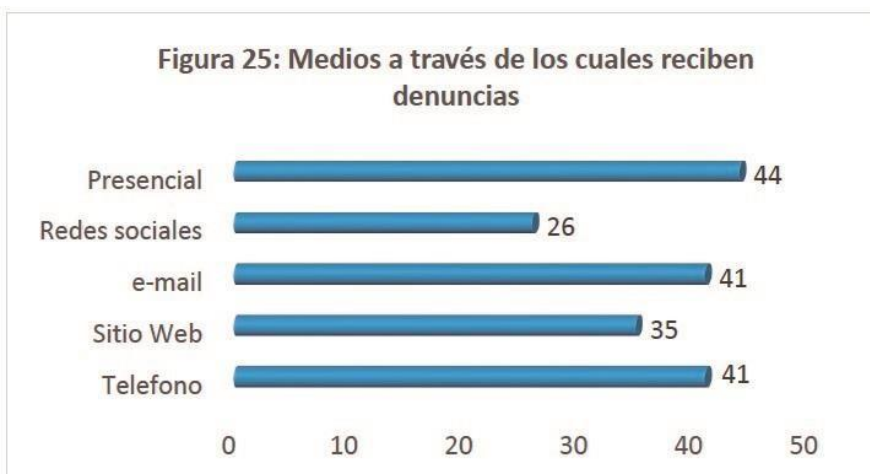
Como toda institución, estos organismos son influenciados por el contexto donde la comunicación se digitaliza y se utilizan cada vez más herramientas informáticas para comunicarse institucionalmente, como las redes sociales. A través de la encuesta, se consultó sobre si utilizaban determinados sitios como LinkedIn, Google+, YouTube, Twitter, Instagram y Facebook, para difundir derechos como vía institucional (Figura 24). Predominantemente, las más utilizadas por todas las Defensorías encuestadas son Facebook con el 84%,

¹⁷ En casos excepcionales, pueden o deben presentar más de uno al año.

Twitter con el 68% y YouTube con el 52%. Es llamativo que Instagram cuente con solo el 25%, cuando numerosos estudios unen a esta aplicación con las más utilizadas por la población joven.



Sin embargo, no toda la comunicación es hacia afuera, es decir, de las instituciones hacia otras entidades o la población. A través de las encuestas, también es posible analizar cuáles son los canales preferidos a la hora de aceptar reclamos, denuncias o quejas. Entre las opciones brindadas a las instituciones en la encuesta, aquí las redes sociales bajan al último escalón, si bien mantienen una fuerte presencia (59%). Los sitios web oficiales de las instituciones son otro gran medio para recibir denuncias, siendo utilizado en el 80% de los casos. Los canales más tradicionales y todavía en mayor uso son el correo-e (93%), la atención telefónica (93%), y la atención presencial en sede, que está vigente en el 100% de las instituciones.



Estos canales no son exhaustivos e incluso el 59% de las instituciones respondió que utiliza otros canales también, además de los presentados.

2.1.6 Participación en Asociaciones Nacionales e Internacionales de Defensorías

Los organismos de derechos humanos, tanto a nivel nacional como internacional, pueden decidir formar parte de asociaciones que se agrupan con la finalidad de aunar esfuerzos y compartir experiencias y conocimientos en pos de la defensa de los derechos humanos. Obviamente, pueden participar de todo tipo de organizaciones internacionales, pero a los fines del presente estudio, a continuación se analizan las conformadas propiamente por Defensorías.

Todas las instituciones encuestadas participan de al menos una asociación nacional o internacional. En el caso de las Defensorías de jurisdicción local o estatal (35), todas participan en asociaciones nacionales. Las Asociaciones que más resultaron mencionadas son:

- Asociación de Defensores de la República Argentina (ADPRA): tiene como objetivo la cooperación recíproca entre los Defensores y Defensoras del Pueblo del país, en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.
- Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH): creada en 1993, es una Asociación con personalidad jurídica y patrimonio propio integrada por los organismos de protección de derechos humanos en los Estados Unidos Mexicanos, con el objeto de fortalecer y estrechar la unidad de sus miembros.
- Forum of Canadian Ombudsman (FCO) / Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO): tiene como objetivo promover el rol del Ombudsman en varios sectores de la sociedad Canadiense y en la comunidad global, maximizando la utilidad y credibilidad por medio de fomentar y compartir ideas y aprendizajes, encontrar soluciones innovadoras y promover buenas prácticas, así como desarrollar estándares profesionales.
- United States Ombudsman Association (USOA): fundada en 1977 con el objetivo de fomentar el establecimiento y el desarrollo profesional de los Ombudsman del sector público en el territorio estadounidense y el mundo.

En base a las encuestas realizadas, se observa que las instituciones predominantemente sí forman parte (68%) de organizaciones internacionales de Defensorías. Cabe destacar que todas las de jurisdicción nacional (9) forman parte, como así también, prácticamente todas las de jurisdicción provincial (16) a excepción de una. Sin embargo, al examinar las instituciones de jurisdicción local (19), solo el 31% de ellas participan de algún organismo internacional de este tipo. Las asociaciones internacionales que más menciones obtuvieron son:

Dentro de los organismos mencionados en las encuestas se encuentran, entre otros:

- International Ombudsman Institute (IOI): única organización de carácter mundial para la cooperación de instituciones independientes de *Ombudsman* de más de 100 países que apoya a sus miembros de tres maneras: capacitación, investigación y subsidios regionales para proyectos.
- Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO): reunión de titulares de organismos de derechos humanos de 20 países iberoamericanos, cuyo ámbito de actuación en pro de los Derechos Humanos se

extiende a más de 75 instituciones de Derechos Humanos de nivel nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

- El Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP): creado en 1998, reúne a las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, además de aquellas instituciones a las cuales se les extiende invitación y expresan su adhesión.

- Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF): tiene la misión principal de promover el rol del *Ombudsman* y el Mediador dentro de la América francófona, y de fomentar el desarrollo y consolidación de las instituciones independientes de mediación.

- Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO): es una asociación que tiene como fin promover la figura del *Ombudsman* en América latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos.

2.2 Análisis por jurisdicción

En el presente apartado se desagregarán algunos de los ejes ya analizados según la jurisdicción a la que pertenecen estos organismos a fin de poder reflejar las principales diferencias.

Es importante comprender que a diferencia del universo completo de organismos de derechos humanos, la jurisdicción es un factor determinante a la hora de analizar las instituciones. Esto se debe en primera instancia a que la jurisdicción, sea nacional, provincial (o también llamada estatal o departamental) o local, está intrínsecamente ligada a las divisiones políticas de un Estado, lo que determina que la participación del organismo sea acorde al nivel jurisdiccional al que pertenece. De aquí, se generan todo tipo de diferencias según a qué jurisdicción pertenezca un organismo.

Además, la jurisdicción generalmente va asociada también a medidas de territorio y/o población acordes, es decir, a mayor nivel de jurisdicción coinciden generalmente mayores territorios y/o concentraciones de población. Por tanto, los recursos destinados para atender las demandas de jurisdicciones mayores también son más amplios, debido a que también el tesoro de dicha jurisdicción dispone de mayores ingresos a través de los tributos públicos. Si bien son tendencias que admiten excepciones, y es necesario analizarlas en detalle, como se verá, hay jurisdicciones de nivel provincial y local que disponen también de Defensorías con características atípicas, dada la importancia de particulares territorios en un país.

En primer lugar, y como muestra la Figura 1 de la sección previa, del total del universo analizado (135), 33 de ellas tienen jurisdicción nacional, 61 son estatales/provinciales/ departamentales, y 41 son locales o municipales.

Las instituciones nacionales componen el 25% del total de las estudiadas. Del total de instituciones nacionales presentes en el continente americano, 26 corresponden a Estados soberanos del continente, a saber: Antigua y

Barbuda, Argentina, Barbados, Belice, Bolivia,

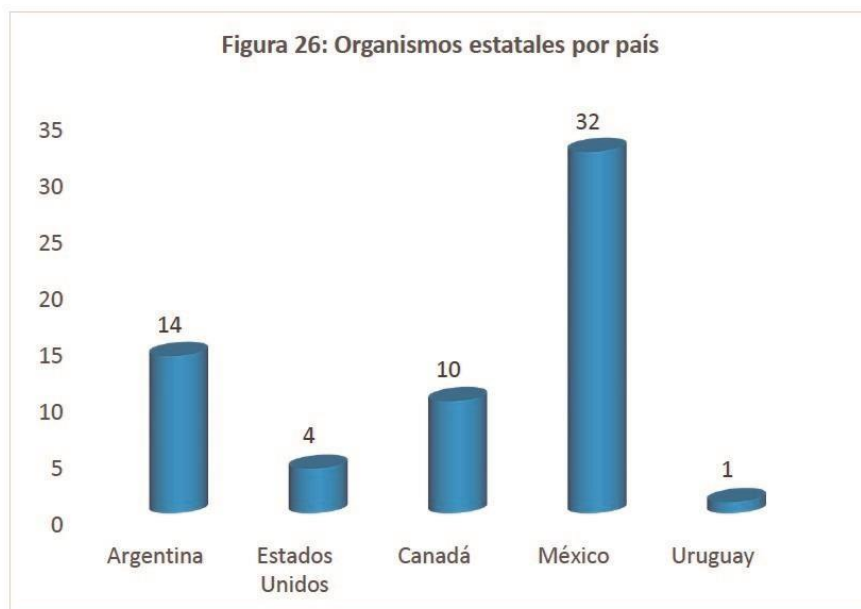
Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México,

Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, Uruguay,

Venezuela y Chile. Las restantes 7 corresponden a los países de ultramar (Bermuda, Curaçao, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes y Sint Maarten) y el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Si consideramos al resto de los países soberanos del continente, surge entonces que un 26% no cuenta con organismos a nivel nacional. Esto equivale a decir que un 20% de dichos países no cuenta al momento con ninguna institución en ninguna jurisdicción (ya que el 6% es Estados Unidos y Canadá, que al menos poseen Defensorías en niveles estatales y locales).

Introduciéndonos en la jurisdicción estatal/provincial/departamental, aun siendo la jurisdicción que aglomera casi al 45% de las Defensorías estudiadas, ellas se encuentran concentradas solo en cinco países (Figura 26).



Al mismo tiempo, del total de organismos del continente con jurisdicción local -a nivel ciudad, partido o municipio-, que representan el 30% del universo analizado, están distribuidas solo entre tres países: Argentina, Estados Unidos y Canadá (Figura 27).



De estos primeros datos del continente agregados por jurisdicción, resalta que solo muy pocos países cuentan con instituciones a nivel local y provincial autónomas de otras jurisdicciones. Y al parecer, Argentina es el único que cuenta con instituciones autónomas en las tres jurisdicciones¹⁸. Relevado esto, es necesario aclarar que el análisis se basó en organismos autónomos, lo que significa que no se encuentran contemplados los casos de organismos que descentralizan sedes, debido a que sus fundamentos están en

¹⁸ Pese a no contar de momento con un Defensor del Pueblo de la Nación designado desde el 2009.

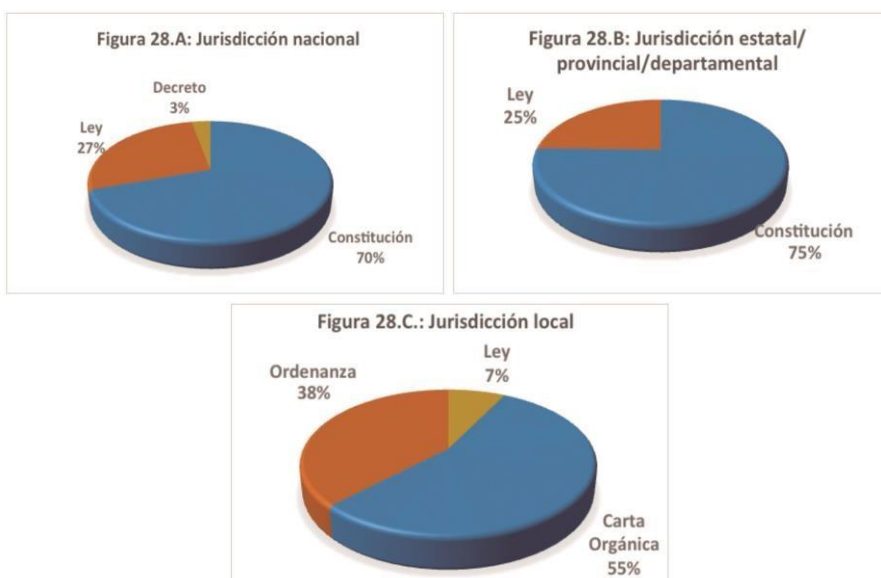
una única estructura. Se observa del relevamiento de los organismos nacionales que casi en su totalidad cuentan con delegaciones o auxiliaturas regionales.

A este respecto, cabe mencionar que según lo recabado en las encuestas, 8 de 9 instituciones nacionales cuenta con delegaciones en distintos territorios de su país, que van desde 13 hasta 48 sedes en el caso con mayores presencias. De igual manera, de las 16 estatales/departamentales/provinciales encuestadas, 13 cuentan con delegaciones descentralizadas en el territorio; y, si bien la mayoría cuenta con entre 1 y 5 delegaciones, hay casos donde cuentan hasta 42 sedes descentralizadas, como es el caso de la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires. A continuación se retoman algunos ejes analizados en forma general en el apartado anterior a modo comparativo entre las instituciones según jurisdicción en la que se desarrollan.

2.2.1 Naturaleza jurídica

Cuando se analizó esta categoría en la totalidad del universo estudiado, surgía que el 68% de las instituciones tenían su naturaleza en una norma fundamental, el 31% en normas legislativas y tan solo el 1% en decretos del Poder Ejecutivo.

Al desagregar por jurisdicción se observa que en los tres niveles entre el 70 y el 75% tiene su naturaleza en una norma fundamental, ya sea, a través de constituciones nacionales, constituciones provinciales, o, en los casos de jurisdicción local, cuando las constituciones provinciales prevén la autonomía municipal e incorporan la facultad a cada municipio para redactar sus cartas orgánicas, a través de ellas.



En el nivel de jurisdicción nacional, se observa entonces que la mayoría de las instituciones (23) tienen como fundamento de existencia las constituciones nacionales de sus Estados, independientemente de la existencia de leyes específicas que regulen cada institución con mayor precisión. Asimismo, son 9 los países que sin encontrarse previsto en su constitución la existencia de organismos que defiendan los derechos de sus ciudadanos, sancionaron leyes que contemplaban esta figura. Se observa que es uno solo el país en donde

la institución surge a través de un decreto del Poder Ejecutivo (Honduras¹⁹), debido a la numerosa cantidad de resoluciones de la Asamblea General del Naciones Unidas y OEA recomendando el establecimiento de mecanismos de prevención, protección y defensa de los derechos humanos; y con posterioridad se sancionó una ley regulando aún más esta figura (Decreto 26/92 y ley del año 1995).

En la jurisdicción estatal o provincial, son 46 los distritos que contemplan la existencia o creación de estos organismos en sus constituciones, y son quince los estados que tienen su naturaleza en leyes. En este punto es necesario destacar que de estos quince estados, catorce pertenecen a Estados Unidos y Canadá, donde agrupan sus leyes en “Revised Statutes” (colección de leyes compiladas y revisadas). El único caso de Latinoamérica es el departamento de Montevideo, que a través de su junta departamental sancionó lo que ellos llaman “Decreto 30592”²⁰. Si nos adentramos en la jurisdicción local, pareciera que la naturaleza de las Defensorías del Pueblo se encuentra más diversificada. Sin embargo, es necesario realizar algunas aclaraciones. A la hora de analizarlas en su conjunto, las subcategorías de “ordenanzas” y “ley” las incorporamos en la categoría de normas legislativas, ya que, mientras que las leyes son las normas jurídicas que nacen de un poder legislativo, las ordenanzas son aquellas que nacen de ese mismo ámbito a nivel local.

Asimismo, a la hora de enmarcar las cartas orgánicas, las incorporamos en el análisis unificado como norma fundamental junto a las constituciones, entendiendo que podrían establecerse para el estudio tres niveles de normas fundamentales:

- Constituciones nacionales: entendidas como el conjunto de derechos, garantías de los habitantes de un territorio y la regulación del ejercicio de los poderes del Estado. Es la ley suprema y ninguna ley-decreto ni otro ordenamiento jurídico puede ir en contra de lo allí dispuesto.
- Constituciones provinciales o estatales: regulan las bases para dicho territorio, pero deben encontrarse en consonancia con la Constitución Nacional.
- Cartas orgánicas: conociendo a las mismas como las normas fundamentales a nivel local, que rigen para los habitantes de un municipio o Estado local, pero no deben contrariar a los principios establecidos tanto en su constitución provincial como nacional. En este punto es necesario aclarar que en la República Argentina no todas las provincias otorgan constitucionalmente a sus municipios la posibilidad de dictar cartas orgánicas. Prevalece así la autarquía de los municipios por sobre su autonomía.

Profundizando en los datos, entonces, podemos observar que de los cuarenta y un municipios de jurisdicción local analizados, la mayoría de ellos tuvieron su naturaleza en su carta orgánica, correspondiendo a veintiún municipios de la República Argentina, y uno a Estados Unidos. De los otros veinte municipios, quince de ellos tienen su naturaleza jurídica en ordenanzas.

En este punto es para destacar que en Argentina, las Defensorías locales que tienen como fundamento de su creación las cartas orgánicas corresponden a la mayoría de las provincias que cuentan con Defensorías a nivel municipal. Como excepción, tienen como naturaleza jurídica ordenanzas: la Defensoría de Paraná, provincia de Entre Ríos – que recién en el año 2008 consagra la autonomía municipal en la Constitución con

¹⁹ Se denomina Comisionado Nacional de los Derechos Humanos.

²⁰ La Junta Departamental de Montevideo es el órgano legislativo del Gobierno Departamental y tiene entre sus facultades dictar decretos y resoluciones, por lo que, en este caso puntual, “decreto” es una norma de carácter legislativo equiparable a “ley”

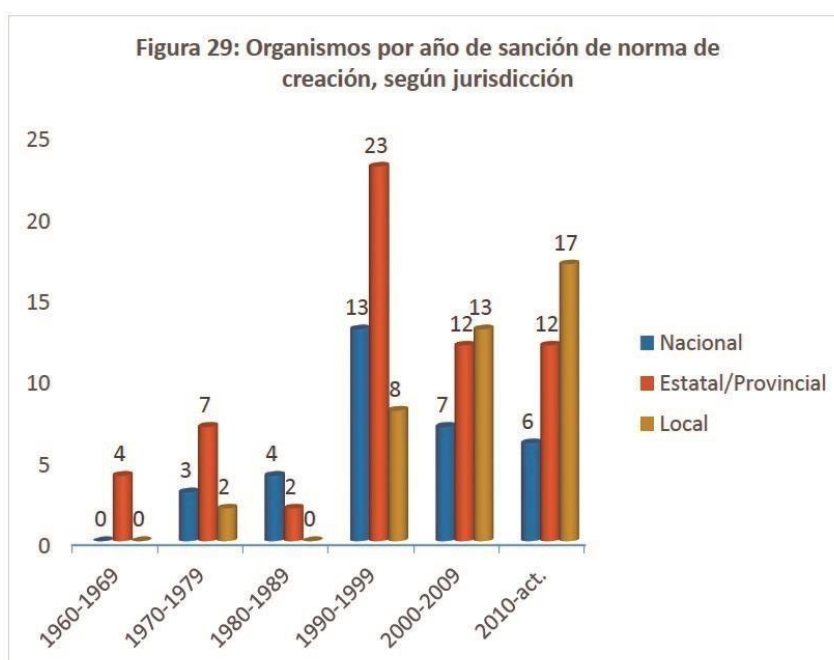
la posibilidad de crear leyes orgánicas municipales-, y las Defensorías de municipios dentro de la Provincia de Buenos Aires (11) –donde su constitución aún no contempla la autonomía-.

Los otros dos casos de instituciones locales con naturaleza en ordenanzas son Anchorage (Alaska) y Portland (Oregón), correspondiente a Estados Unidos.

Coincidiendo con una dimensión territorial, se puede observar que las locales de Canadá tienen su naturaleza jurídica en “leyes municipales”.

2.2.2 Año de sanción de norma de creación

Otro eje interesante a analizar de estos organismos es el año de sanción de la norma de creación. Con ello no nos referimos a la norma que contemplaba la existencia de una figura de Defensor del Pueblo, sino a aquella que reguló su creación con normas específicas, siendo conscientes de que en muchas oportunidades la institución en realidad puede haber sido anterior o posterior a la ley.



Si analizamos las jurisdicciones por periodo, se observa que las primeras normas específicas de creación de *Ombudsperson* en América fueron en la década del sesenta y pertenecían a estados de Canadá (Alberta, Quebec, y New Brunswick) y Estados Unidos (Hawái).

En la década de los '70 y '80 aparecieron las primeras normas para instituciones de carácter nacional en países pertenecientes a América Central o insular (con excepción de Guyana que pertenece a América del Sur²¹).

Asimismo, se observa que en ese tiempo siguieron sancionándose normas de estados pertenecientes a Estados Unidos (Alaska y Iowa) y Canadá (British Columbia, Manitoba, Nova Scotia, Ontario y Saskatchewan) en la década del '70, y dos provincias de Argentina en los '80 (Córdoba y San Juan).

²¹ Mientras que en los '70 se encuentran las normas de Jamaica, Trinidad y Tobago y el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, los '80 correspondieron a Barbados, Guatemala, Guyana y Santa Lucía.

En los setenta se sancionan las primeras dos normas correspondientes a la jurisdicción local, en Estados Unidos (King County, WA. y Anchorage, AK).

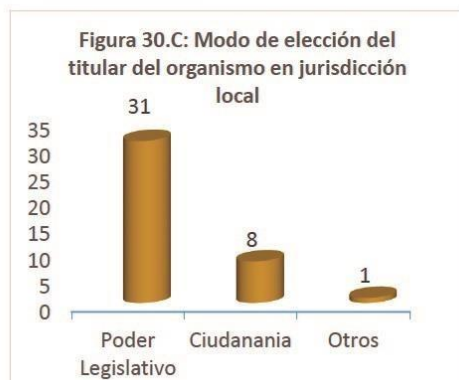
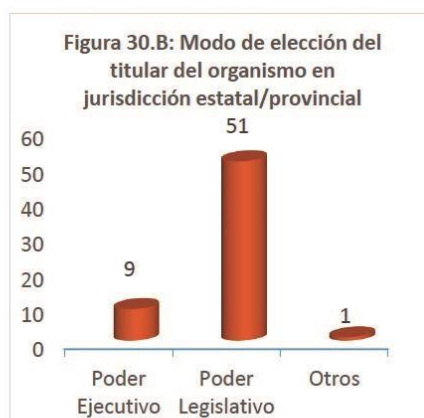
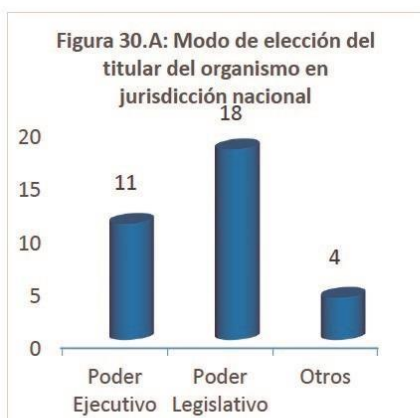
En los años noventa se observa un auge en la sanción de normas de creación de este tipo de instituciones en las tres jurisdicciones. Mientras que en el ámbito nacional fueron 14 las normas que las regularon (nueve de América Central o insular²² y 5 de países de América del Sur²⁵), en el ámbito estatal o provincial se observa la mayor cantidad de normas (23), perteneciendo en su mayoría a provincias de Argentina y estados de México. A nivel local, se observa que fueron ocho municipios de Argentina los que sancionaron normas atinentes a la creación de Defensorías (Vicente López, La Plata, Villa María, Río Cuarto, Centenario, Neuquén, Santiago del Estero, La Banda). A partir de allí se puede ver que la cantidad de creación de normas en la jurisdicción nacional y estatal/provincial descendió casi a la mitad, mientras que las locales tuvieron un crecimiento constante en las dos décadas siguientes. Un dato a destacar es que en la década del 90 se dio la sanción de las normas de la Defensoría del Pueblo de la Nación en Argentina y, de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México (dos de los países que mayor cantidad de Defensorías estatales –y locales Argentina– poseen); lo que puede haber motivado la sanción o dictado de normas en el mismo sentido en los ámbitos de jurisdicción más reducidos de esos países.

Así, mientras en los años 2000 las normas para Defensorías nacionales o de países de ultramar fueron 7, a saber: Bermuda, Curaçao, Islas Vírgenes, República Dominicana, Uruguay, Venezuela y Chile; a nivel estatal/provincial o departamental se encontraron 12 normas (dos en Argentina, ocho en México, una en Canadá y una en Uruguay). A nivel local, diez corresponden a municipios de Argentina, dos a Canadá (Montreal y Toronto) y Portland de EE.UU.

2.2.3 Modo de elección del titular del organismo

A la hora de analizar el modo en que los distintos organismos de derechos humanos designan a sus titulares, se encuentra que son designados tanto por el Poder Legislativo (75%), como por el Poder Ejecutivo (15%) y la ciudadanía misma (6%). Asimismo, se encuentran algunas particularidades que serán detalladas en esta sección.

²² Antigua y Barbuda, Belice, Costa Rica, El Salvador, Haití, Honduras, México, Nicaragua y Panamá. ²⁵ Colombia, Argentina, Brasil, Paraguay y Perú.



En las tres jurisdicciones se observa una mayoría de instituciones que tienen como modo de elección al Poder Legislativo: mientras que a nivel nacional un 54% son elegidas de este modo, en el nivel estatal/provincial hay un 83,6%, y en el nivel local un 77,5%.

Si se analizan las mayorías necesarias del Poder Legislativo para la elección, surge que más del 50% en las tres jurisdicciones (65 instituciones) requieren 2/3 de los miembros o de los presentes de las cámaras. Asimismo, en once se requiere mayoría simple²³ (simple pluralidad de votos), y en otras once, mayoría absoluta²⁴ (más de la mitad de los votos).

Respecto al modo de elección por el Poder Ejecutivo, se puede ver que se encuentra solo en la jurisdicción nacional y estatal/provincial.

En la jurisdicción nacional, el 33,33% de estos organismos cuentan con este modo de elección, necesitando todas ellas consentimiento o recomendación del Poder Legislativo, por lo que, si bien la designación está en cabeza de un solo poder, se entiende que se necesita de ambos para la efectividad o legitimidad de la misma.

En cambio, a nivel estatal/provincial, se observa que solamente alrededor del 15% establece en sus normas la designación en manos del Poder Ejecutivo, encontrándose en su mayoría, ubicadas en Canadá.

²³ Jurisdicción nacional: Honduras

Jurisdicción estatal/provincial: Coahuila, Hawái

Jurisdicción local: Avellaneda, Lanús, Pilar, La Plata, Tres de Febrero, Salta, King County, Anchorage.

²⁴ Jurisdicción nacional: Costa Rica, Panamá.

Jurisdicción estatal/provincial: Chubut, San Luis, Santiago del Estero, Tucumán, Guanajuato.

Jurisdicción local: Quilmes, Neuquén, San Martín de los Andes, Resistencia.

En la jurisdicción local, si bien no se encuentra como modo de elección al Poder Ejecutivo, se incorpora un nuevo método que es a través de la ciudadanía, con el voto directo de la sociedad. Son ocho casos que se dan en municipios de Argentina pertenecientes a la provincia de Córdoba (Carlos Paz, Villa Nueva, Villa María), Corrientes (Virasoro y Goya), Misiones (Posadas y Oberá), y Santiago del Estero (La Banda).

Asimismo, no es menos importante mencionar los casos que no designan a sus titulares por los modos ya mencionados, y ver las particularidades que presentan en cada caso:

1. En la jurisdicción nacional se encuentra:

- Brasil: el titular de la Procuración Federal de los Derechos del Ciudadano es elegido por el Procurador General de la República con aprobación del Consejo Superior.
- Haití: el Protector del Ciudadano es elegido por el consenso del presidente de la República, el presidente del Senado, y el presidente de la Cámara de Diputados a partir de una lista propuesta por ambas cámaras.
- Ecuador: es designado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, y la posesión queda a cargo de la Asamblea Nacional.
- Chile: el Director del Instituto Nacional de los Derechos Humanos es elegido por mayoría absoluta de los miembros del Consejo (cupos designados por presidente de la República, Senado, Cámara de Diputados, Universidades, Instituciones vinculadas a derechos humanos).

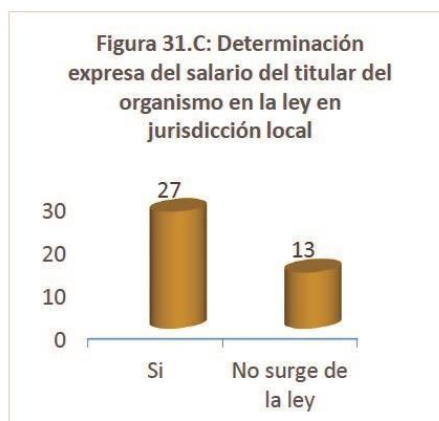
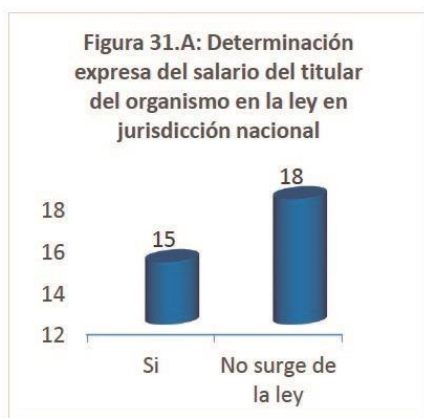
2 En la Jurisdicción estatal se encuentra el estado de Tlaxcala (El presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos es designado por los consejeros de la Comisión – elegidos por el Congreso del Estado mediante el voto de las 2/3 partes de los miembros).

3 En la jurisdicción local, Portland, donde el Ombudsman es elegido por el auditor de la Ciudad.

2.2.4 Salario del titular del organismo

Tomando en cuenta los organismos en su totalidad, se observa que en el 49% de las normativas se define por norma legislativa el salario del *Ombudsperson* o autoridad máxima del organismo, y en el 51% de los casos no está establecido en dichas normativas.

Ahora bien, si lo analizamos de manera comparativa por jurisdicción, vemos que mientras en la jurisdicción nacional un 45% de las normas lo establecen, a nivel estatal/provincial lo hacen un 38%, y a nivel local, un 67,5%.



A nivel nacional, aquellas que cuentan con normas legislativas donde se establece el salario del titular del organismo son 5, pertenecientes a América del Sur (Argentina, Curaçao, Paraguay, Venezuela y Chile) y 10 de América Central y el Caribe (Barbados, Belice, Haití, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Panamá, República Dominicana, Sint Maarten y Puerto Rico).

A modo de ejemplo, se puede observar distintas modalidades en el modo de establecerlo:

- designan el salario taxativamente (el Estado Libre Asociado de Puerto Rico establece setenta y cinco mil dólares anuales);
- dejan a decisión de un órgano (Argentina establece que lo designa el Congreso Nacional; Chile lo deja a designación del Consejo del Instituto, Venezuela al Consejo Moral Republicano), o
- le designan un equivalente a otro funcionario (República Dominicana lo equivale al Procurador General; Paraguay, al salario de un legislador).

Si se profundiza en la jurisdicción estatal/provincial, se observa que nueve provincias de Argentina lo establecen en su normativa, como así también la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Sinaloa (México), tres de cuatro instituciones de Estados Unidos, y los diez estados de Canadá que poseen Defensorías.

Los modos de designación son similares a los ya comentados. Por ejemplo, se observa que:

- Provincia de Buenos Aires lo equivale al cargo de Senador.
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al de un diputado con el adicional de un 25% si se bloquea el título profesional por incompatibilidad con la función.
- Hawaii lo establece como equivalente al Director de Salud.

- El Estado de Sinaloa, al de Magistrado del Tribunal Justicia del Estado.
- British Columbia lo establece equivalente al del Chief Judge.
- Saskatchewan lo determina como igual al del Deputy Minister.

A nivel local, se observa que de las 27 normas que establecen el salario del titular del organismo, veinticuatro corresponden a Argentina; uno, a Estados Unidos (Anchorage del estado de Alaska); y dos, a Canadá (Montreal y Toronto).

En este caso, algunos municipios establecen el salario como el equivalente al salario de un concejal (Lanús, Buenos Aires; Resistencia, Chaco), o al secretario del Departamento Ejecutivo (La Matanza, Buenos Aires). También se observa algunos casos designados a partir de un porcentual de otro cargo, por ejemplo, La Banda (Santiago del Estero), que establece el 80% del salario del Intendente.

2.2.5 Iniciativa legislativa

El presente estudio analiza la facultad de iniciativa de proyectos normativos del *Ombudsperson* en el poder legislativo, donde tiene competencia.

Un primer aspecto que surge de las Figuras 32.A, B y C –y tal como se pudo observar en el apartado anterior– es que la mayoría de las normas que regulan las Defensorías del Pueblo no establecen nada respecto de la iniciativa legislativa de sus órganos (69%), mientras que un 31% de los organismos sí lo estipulan en sus normas.



A la hora de analizar aquellas instituciones que sí poseen iniciativa legislativa en sus normas teniendo en cuenta la jurisdicción a la que pertenecen, se puede establecer que en la jurisdicción nacional son seis los países que otorgan esta facultad (18%): Bolivia, Colombia, El Salvador, Perú, Venezuela y Uruguay²⁵.

Asimismo, en el ámbito estatal/provincial podemos observar que el porcentaje de aquellas que tienen esta facultad aumenta a un 38%, representado por 22 instituciones. De estas, dieciocho pertenecen a estados de México²⁶, y cuatro a Argentina (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Corrientes y Formosa).

De estos Estados, se destaca que en algunas oportunidades dicha atribución no se encuentra explícita, sino que se expresa acotando la actuación o la materia. Así sucede con cuatro estados:

- Córdoba²⁷: “Sugerir al Poder Legislativo o a la Administración la modificación de normas, cuando llegase al convencimiento de que su cumplimiento resulta perjudicial para el administrado o provoca situaciones injustas” (Art. 15 Inc. 4, Ley 7741).
- Aguascalientes: “Presentar proyectos, estudios o investigaciones ante la Comisión Legislativa, respecto a los Derechos Humanos y recomendar la adopción de reformas” (Art. 9 Inc. XIII, Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Aguascalientes).
- Durango: “Presentar las iniciativas de leyes que promuevan las reformas en asuntos relativos a derechos humanos” (Art. 13 Inc. VIII, Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Durango).
- Morelos: “Formular propuestas de reformas al orden normativo de las diversas autoridades del Estado y de los municipios correspondientes, que redunden en una mejor defensa y protección de los Derechos Humanos que se conviertan en políticas públicas” (Art. 8 Inc. VII, Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos).

En la jurisdicción local, un 32,5% de organismos se incorporan en esta categoría, pertenecientes todas ellas a la República Argentina: Vicente López, Carlos Paz, Villa María, Corrientes, Virasoro, Goya, Paraná, Posadas, San Martín de los Andes, San José de los Cerrillos, Santiago del Estero, y Resistencia²⁸.

Sin embargo, al corroborar los datos recabados a partir de las leyes, con los datos de las defensorías que participaron de la encuesta, pudimos observar que fueron muchas las instituciones que respondieron contar la facultad de iniciativa legislativa, aun cuando no surgía de las normativas analizadas:

- Jurisdicción nacional: Ecuador.
- Jurisdicción estatal/provincial: Montevideo, Rio Negro, Estado de México, Jujuy, New Brunswick.
- Jurisdicción local: Neuquén, Tandil, Avellaneda, Portland, General Pueyrredón.

²⁵ Tanto El Salvador como Uruguay manifestaron no contar con esta facultad. En este caso se deja explícito la facultad de “Emitir opiniones, recomendaciones y propuestas sobre proyectos de ley o propuestas de reformas constitucionales relacionados con los derechos humanos”

²⁶ Aguas Calientes, Campeche, Coahuila, Durango, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Querétaro, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

²⁷ Manifestó en la encuesta no contar con iniciativa legislativa.

²⁸ Sin embargo, tanto Vicente López como Posadas en sus encuestas manifestaron no contar con esta facultad.

2.2.6 Inspecciones a oficinas públicas

Respecto a otra función que posee este tipo de organismos, la capacidad de realizar inspecciones a oficinas públicas, se observa que en el 59% de los casos se encuentra establecida en la normativa que regula el funcionamiento, mientras que un 41% no indica dicha función.



De las diecisiete instituciones a nivel nacional que establecen la facultad de realizar inspecciones a oficinas públicas, tres pertenecen a América del Sur (Argentina, Curaçao y Uruguay); y las restantes catorce, a América Central e Insular²⁹. Asimismo, de este número de instituciones, seis dejan explícita la necesidad de avisar previamente a la inspección; y tres, la posibilidad de realizarlas sin aviso previo. Ejemplo de las tres modalidades de atribuir esta facultad en las Defensorías nacionales son:

- Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina: “ARTICULO 24.- (...) A esos efectos el Defensor del Pueblo o sus adjuntos están facultados para: (...) b) Realizar inspecciones, verificaciones y, en general, determinar la producción de toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación”.
- Defensoría de los Habitantes de Costa Rica: “ARTICULO 12.- Ámbito de competencia y obligación de comparecer. 2.- El Defensor de los Habitantes de la República, el Defensor Adjunto o sus delegados podrán inspeccionar las oficinas públicas, sin previo aviso y requerir de ellas toda la documentación y la información necesarias para el cumplimiento de sus funciones; las cuales les serán suministradas sin costo alguno”.
- El Barbados Ombudsman tiene según el artículo 10. (1): “(...) the Ombudsman may, for the purpose of an investigation, require any Minister, officer, or member of the department or authority concerned (...), allow access by the Ombudsman to any premises of the department of authority”.

²⁹ Antigua y Barbuda, Barbados, Bermuda, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes, Jamaica, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, y Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

En la jurisdicción estatal y provincial, se observa que el 69% de las instituciones establecen esta facultad. Si se desagrega por país, se observa que 8 de ellas pertenecen a provincias de Argentina; 9, a Canadá; 4, a Estados Unidos; y 24, a México. De las nueve instituciones de Canadá, cinco explicitan la necesidad de realizarlo con aviso previo, y solo el Estado de Arizona (EE.UU.) posibilita hacerlo sin aviso.

- Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Tabasco: “Artículo 62.- Cuando para la resolución de un asunto se requiera una investigación, el Visitador tendrá las siguientes facultades (...) III. Practicar visitas e inspecciones, ya sea personalmente o por medio del personal técnico o profesional bajo su dirección en términos de Ley (...)”.
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires “Artículo 13.- Para el cumplimiento de sus funciones el Defensor o Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires tendrá las siguientes atribuciones: (...) c. Realizar inspecciones a oficinas, archivos y registros de los entes y organismos bajo su control”.
- Office of the Ombudsman of Arizona, de acuerdo con la sección 41-1376.01 Additional Powers, “C: For investigations made pursuant to this section, the Ombudsman-citizens aide may: (...) 2. Enter without notice to inspect agency premises with agency staff on the premises”.
- Ontario Ombudsman, según el artículo 25 Power of entry of premises: “(1) For the purposes of this Act, the Ombudsman may at any time enter upon any premises occupied by any public sector body and inspect the premises and carry out therein any investigation within his or her jurisdiction (...). Notice of entry: (2) Before entering any premises under this section, the Ombudsman shall, (a) notify the head of the public sector body”.

A diferencia de lo que se observaba en las otras jurisdicciones, en el nivel estatal la mayoría de los organismos no tienen establecido en la norma la facultad de realizar inspecciones públicas, siendo un 41% de las instituciones de este nivel las que sí lo establecen. Son catorce las Defensorías municipales que corresponden a Argentina, y tres a Estados Unidos (King County, Anchorage y Portland, éste último sin necesidad de aviso previo).

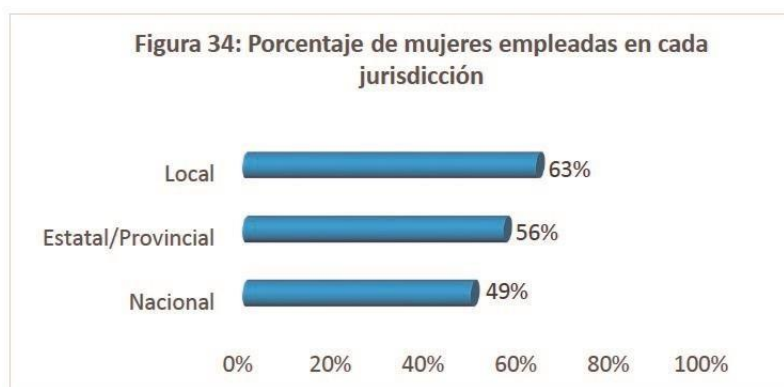
- Defensoría del Pueblo de Tandil: “Artículo 6°. Atribuciones (...) Tener acceso a oficinas, archivos y documentación perteneciente a cualquier dependencia municipal; inspeccionar o pericial libros, expedientes, instrumentos, inclusive sobre asuntos secretos, reservados, sin violar la cualidad de éstos”

- Portland Ombudsman, sección 3.77.110: “C. (...) the Ombudsman (...) may without prior notice enter and inspect the premises of any agency. Agencies shall not restrict the Ombudsman's access to agency employees (...)”.

2.2.7 Estructura de empleados, y la incidencia del género

A la hora de profundizar sobre los recursos humanos de las instituciones, y teniendo en cuenta los datos surgidos de las encuestas respondidas, se observa de forma lógica, que cuanto mayor ámbito de competencia territorial poseen las Defensorías, mayor cantidad de empleados en plata se encuentran.

Asimismo, otro eje que surge de las encuestas es la proporcionalidad de mujeres que se encuentran empleadas en las instituciones, respecto de los varones. Se observa que a medida que disminuye el nivel jurisdiccional, aumenta el porcentaje de mujeres empleadas (Figura 34). Sin embargo, es importante ver a qué obedece esto, como se mostrará a continuación.



Profundizando en lo que sucede al interior de cada grupo de análisis, en la jurisdicción nacional se observa que en las nueve instituciones participantes, la cantidad de empleados se distribuye de la siguiente forma:

Rango de cantidad de empleados	Cantidad de Defensorías
1 a 500 empleados	5
501 a 1000 empleados	2
1001 o más empleados	2

De la totalidad de empleados con que manifestaron contar, el 49% son mujeres. Si se analiza al interior de cada una, se observa que todas ellas poseen entre un 45% y un 76% de mujeres entre sus empleados, siendo el Instituto Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de la República Oriental del Uruguay el que mayor porcentaje posee (con una cantidad absoluta de empleados menor a 40). La mayoría de los organismos nacionales encuestados rondan el 60% de mujeres.

Lo que ocurre a este nivel es que los casos con mayor cantidad, como Colombia (con más de 5.800 empleados distribuidos en 36 sedes descentralizadas), poseen un 46,5% de mujeres. Pero dado que su población empleada supera ampliamente a otras Defensorías Nacionales, sus números absolutos inciden fuertemente en la media de todo el grupo.

A nivel **estatal**, de las dieciséis instituciones analizadas, poseen números variados de empleados en cada institución.

Rango de cantidad de empleados	Cantidad de Defensorías
1 a 100 empleados	9
101 a 200 empleados	4
200 o más empleados	3

Mientras que las instituciones de Estados Unidos y Canadá poseen en su mayoría menos de 100 empleados, con excepción de las de Ontario y Quebec (cada una con 187), el estado que posee el mayor número es el de la Ciudad de México (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal) con 586 empleados, seguido por la provincia de Buenos Aires, Argentina, con 450. Respecto a la representación de mujeres en la planta de empleados, el 56% del total son mujeres, encontrándose representadas en cada una de las instituciones entre un 45 y un 100%. Las que mayor porcentaje de mujeres tienen entre sus empleados/as son New Brunswick (Canadá), Alaska (EE.UU), y la Provincia de Jujuy (Argentina).

De hecho, lo que ocurre en el nivel estatal es bastante similar al nacional, ya que los casos con mayor cantidad de empleados encuestados, como la Comisión del Distrito Federal en México y la Defensoría de la

Provincia de Buenos Aires, ronda en el 49% y el 52% de mujeres. Cuando en realidad, el resto de las Defensorías de nivel provincial presentan promedios más cercanos al 70%, pero con cantidad de empleados absolutos bastante menor.

Por último, y de manera lógica, al disminuir la competencia territorial de las defensorías, observamos que cuando se profundiza en el nivel local, de las diecinueve instituciones, ninguna supera los cuarenta empleados, y la mayoría se encuentra entre uno y veinte empleados por defensoría.

Rango de cantidad de empleados	Cantidad de Defensorías
1 a 10 empleados	7
11 a 20 empleados	8
20 o más empleados	4

De esta jurisdicción, se observa que el 63% son mujeres. Todas las instituciones analizadas manifiestan que tienen más de la mitad de empleadas mujeres, siendo las ciudades de Montreal, King County y La Plata las que mayor proporción poseen (entre el 90 y el 100%).

Este grupo de Defensorías locales es el más homogéneo en cuanto a la cantidad de empleados/as. Si bien hay instituciones con un altísimo porcentaje de mujeres empleadas, coinciden con las que cuentan con la menor cantidad de personal (1 a 10). A su vez, los organismos con porcentajes más cercanos al 50 y 60% de personal femenino son los que poseen una dotación total de entre 20 y 40. Eso explica que el total de empleadas mujeres promediado de los organismos locales sea solo del 63%, pese a que muchas de estas instituciones comprenden todo el arco desde el 50% al 100%.

Sección 3

Conclusiones

El presente estudio se enfocó en realizar un análisis comparado de todas las instituciones de derechos humanos en el continente. Al realizar un análisis agregado de todo el universo identificado, encontramos que las instituciones poseen atributos centrales y comunes a todas ellas, independientemente de la región territorial, el idioma o cultura, e incluso, la jurisdicción. Características centrales como la autonomía funcional y la defensa de derechos o grupos vulnerables son elementos claves a la hora de pensar en los *Ombudsperson*. Se ha visto que no todas las instituciones disponen de las mismas herramientas, o muchas veces las normas establecen un marco de funciones, y sin embargo, en las respuestas dadas en las encuestas se hallan funciones incluso no contempladas allí.

Se ha comprobado que estas instituciones tienen sobrados elementos en común como para establecer lazos de cooperación y vinculaciones estratégicas en todo tipo de materia. Como se ha visto, las instituciones suelen, generalmente a mayor jurisdicción o presupuesto y, por ende, mayor estructura, especializarse y desarrollar equipos pertinentes en materia de grupos de derechos o sectores poblacionales en condiciones vulnerables. Sería verdaderamente interesante que los organismos se enriquezcan mutuamente a través del aprendizaje mutuo sobre aquellas buenas prácticas que desarrollan en sus ámbitos de especialización.

La investigación sobre el marco normativo dio cuenta del grado de anclaje que las instituciones poseen. Tras casos donde éstas están siendo reducidas presupuestariamente e incluso hasta cesadas por completo, es importante disponer de anclajes en lo posible en normas fundamentales como la propia Constitución, y complementadas en normas legislativas para que su funcionamiento mismo esté protegido y asegurado, ya que con esta protección, la misma misión de la defensa de los derechos de la población, a través de la atención de sus reclamos, queda también asegurada. Muchas defensorías actualmente lo están, aunque como se ha visto, hay otras tantas que dependen exclusivamente de un único instrumento legislativo, o a veces de otros de menor rango.

Los procedimientos de elección de autoridades demuestran que en una gran mayoría de los casos están asociados directa o indirectamente con el Poder Legislativo, y a veces con el Ejecutivo u otras formas. Es importante no solo conocer estos procedimientos, sino asegurarse que en la práctica funcionen con diligencia y eficiencia, sin ser afectados por externalidades.

Un punto a destacar en las instituciones hacia su interior es la paridad de género tanto en su proporción de empleados, como a nivel agregado regional en cuanto a *Ombudsperson* electos. Si bien no hay una normativa que lo regule, y es más bien una fotografía de la presente realidad que podría cambiar, de momento la medición arroja estos resultados. Además, la defensa de las políticas de género en las instituciones se ve puntualmente reflejada en la capacidad para atender los reclamos en la temática a través de la conformación de equipos especializados (cuando la estructura lo permite).

Otra factor analizado que resaltó en el agregado de las instituciones resultó ser el atributo de autarquía en las normativas. Si bien poco más de la mitad cuenta con ella, el 43% según lo relevado no dispone de autarquía, por lo que podría llegar a convertirse, a nuestro criterio, en un limitador de las posibilidades de acción y autodeterminación funcional de un organismo esencialmente autónomo. De todas formas, sería necesario realizar un análisis caso a caso de qué ocurre en la práctica con estas instituciones, y cómo es que esto les afecta o no en la práctica y toma de decisiones.

Dos funciones que se han evaluado a lo largo del presente estudio son específicamente la de la iniciativa legislativa y la legitimación procesal, ambas con grados similares de existencia en normativas y prácticas. Más de la mitad de las instituciones carecen de estas herramientas, y requieren así de otros actores cuando una problemática demanda estas acciones. Sucede que, incluso en ocasiones donde la norma contempla estas herramientas, la práctica puede toparse con algunos obstáculos. Por lo que el fortalecimiento de estas funciones debe darse no solo en la normativa, sino también en la práctica; y, por esto mismo, la importancia de las alianzas estratégicas con actores similares.

Hemos visto también que todos los organismos disponen de muchas herramientas para llevar a cabo sus investigaciones. Quizá las más extremas son las de realizar inspecciones o anteponer sanciones ante quienes voluntariamente obstruyen y/u obstaculizan una investigación. Sin embargo, muchas instituciones no disponen de las herramientas de inspección y sanción, y debería estudiarse en qué medida las que están facultadas para implementarlas hacen efectivo uso de ellas. Nuestra hipótesis inicial para una investigación en este sentido sería que en general se prefiere recurrir a mecanismos más colaborativos de investigación, o contar con la cooperación de los entes involucrados, lo que puede ser más constructivo. De todas formas, es una medición que debería realizarse en una investigación posterior. Por lo pronto, hemos realizado un análisis cuantitativo de la disponibilidad de estas herramientas

Por otra parte, al analizar lo que ocurre a nivel jurisdiccional, nos encontramos con que la fotografía general de las instituciones previamente analizadas a nivel agregado, comienza a reflejar tendencias y patrones de atributos acorde a las jurisdicciones. Consideramos que la jurisdicción no es un factor que determine necesariamente si la atención está centralizada o no en un país. Como se ha visto, muchos países cuentan con instituciones exclusivamente nacionales, o incluso estatales, que disponen de gran cantidad de sedes descentralizadas para llegar a distintos puntos focales de los territorios. Sin embargo, el funcionamiento interno y las características en distintos niveles no es el mismo que el de una estructura nacional o estatal descentralizada.

Por este motivo, resultó relevante analizar los subconjuntos de las instituciones según la jurisdicción, y eso ha arrojado interesantes conclusiones. Como se ha expuesto, no solo el tipo de instrumento que establece la normativa cambia según la jurisdicción, sino que hasta aparecen distintos modos de elección de las autoridades. A este respecto, las mayores diferencias se resaltan entre jurisdicción nacional y local, en la primera de las cuales hay una fuerte influencia del poder ejecutivo, que se reduce a nivel provincial, y prácticamente desaparece en el local. Sin embargo, en este último aparece una atípica forma de elección directa de la ciudadanía, la cual podría inferirse que resulta de las facilidades de una elección de este tipo en una jurisdicción pequeña, en contraste con una provincial o nacional. Tampoco debe olvidarse que el poder legislativo es el principal en todos los niveles.

Otra relación resultó evidente entre la jurisdicción y el establecimiento del salario de la autoridad en la normativa. A medida que pasamos de una jurisdicción nacional a una provincial, y una local, encontramos que cada vez más pasa de no estar establecido, a estar explícitamente establecido. Es un punto a favor para las normativas locales, ya que este tipo de esclarecimiento otorga transparencia a los ingresos de las figuras máximas de las instituciones. Así como también lo ha sido el hecho de que las normativas de las instituciones, tanto locales como estatal/provinciales, poseen relativamente más veces iniciativa legislativa que las nacionales.

Esto no significa que las normativas nacionales carezcan de herramientas ni mucho menos. Por ejemplo, como se ha visto, es más característico de estas jurisdicciones, así como de las estatales, disponer de la capacidad de inspeccionar oficinas públicas que las locales.

Más allá de a qué jurisdicción pertenezcan las instituciones, resulta enriquecedor poder conocer acerca de sus capacidades normativas, así como de sus atributos estructurales y funcionales. Esperamos que el conocimiento permita forjar alianzas estratégicas claves y duraderas, basadas en aquellos puntos o prácticas de común interés.

Con el presente estudio se ha generado una base de datos a partir de la cual se ha realizado el presente informe, en el que se expresan algunos resultados que es posible examinar. Esperamos que futuros análisis puedan sobre esta base continuar fortaleciendo un piso sólido para generar vinculaciones institucionales prósperas.

Sección 4

4.1 Listado de instituciones analizadas

4.1.1 Nacionales

Bermuda Ombudsman
Comisión Nacional de los Derechos Humanos de los Estados Unidos Mexicanos
Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras
Defensor del Pueblo de República Dominicana
Defensor del Pueblo de Sint Maarten
Defensor del Pueblo de Trinidad y Tobago
Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica
Defensoría del Pueblo de Bolivia
Defensoría del Pueblo de Colombia
Defensoría del Pueblo de Ecuador
Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina
Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay
Defensoría del Pueblo de Panamá
Defensoría del Pueblo de Perú
Defensoría del Pueblo de República Dominicana
Defensoría del Pueblo de Venezuela
Institución Nacional de Derechos Humanos de Chile
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay
Office of Citizen Protection - Haití
Office of the Ombudsman - Guyana
Office of the Ombudsman of Belize
Office of the Ombudsman of Jamaica
Office of the Ombudsman of Saint Lucia
Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico
Ombudsman Antigua and Barbuda
Ombudsman of Barbados
Ombudsman of Curaçao
Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão – Brasil
Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala
Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador
Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de Nicaragua
The Complaints Commission for the Virgin Islands
The Office of the Complaints Commissioner (Ombudsman) of the Turks & Caicos Islands

4.1.2 Estatales/provinciales

Arizona Ombudsman Office
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Nayarit
Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México
59 | Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Durango
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas
Comisión de Derechos Humanos del Estado Nuevo León
Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México
Comisión Estatal de Defensa de los Derechos Humanos de Puebla
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Aguas Calientes
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California Sur
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Morelos
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Oaxaca
Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Sinaloa
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Sonora
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tabasco
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala
Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Coahuila
Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán
Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Querétaro
Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chiapas
Defensoría del Pueblo de Chaco
Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Defensoría del Pueblo de la Provincia Corrientes
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Chubut
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba Defensoría
del Pueblo de la Provincia de Formosa
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santiago del Estero
Defensoría del Pueblo de San Juan
Defensoría del Pueblo de San Luis
Defensoría del Pueblo de Santa Fe
Defensoría del Pueblo de Tucumán
Defensoría del Vecino de Montevideo
Manitoba Ombudsman
Nova Scotia Ombudsman
Office of the Citizens' Representative of Newfoundland and Labrador Province
Office of the Ombudsman Alaska

Office of the Ombudsman Iowa
Office of the Ombudsman State of Hawaii
Office of the Ombudsperson British Columbia
Ombudsman Alberta
Ombudsman of New Brunswick
Ontario Ombudsman
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato
Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Ciudadana de Baja California
Protecteur du Citoyen Québec
Saskatchewan Ombudsman
Yukón Ombudsman

4.1.3 Locales

Auditoría General de la Municipalidad de Villa María
Defensor del Pueblo de la Ciudad de Montreal
Defensor del Pueblo de la Ciudad de Toronto
Defensor del Pueblo de Laval
Defensor del Pueblo de Longueuil
Defensoría de los Vecinos de la Ciudad de Corrientes
Defensoría de los Vecinos de la Ciudad de Goya
Defensoría de los Vecinos de la Ciudad de Virasoro
Defensoría de los Vecinos de Saladas
Defensoría del Pueblo de Avellaneda
Defensoría del Pueblo de Bariloche
Defensoría del Pueblo de Escobar
Defensoría del Pueblo de Frías
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Centenario
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de La Banda
Defensoría del Pueblo de La ciudad de La Plata
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Salta
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Santiago del Estero
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Villa Carlos Paz
Defensoría del Pueblo de La Matanza
Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de General Pueyrredón
Defensoría del Pueblo de Lanús
Defensoría del Pueblo de Morón
Defensoría del Pueblo de Oberá
Defensoría del Pueblo de Paraná
Defensoría del Pueblo de Pilar
Defensoría del Pueblo de Posadas
Defensoría del Pueblo de Quilmes
Defensoría del Pueblo de Resistencia

Defensoría del Pueblo de San Antonio (Las Grutas) Defensoría
del Pueblo de San José de los Cerrillos
Defensoría del Pueblo de San Martín de los Andes
Defensoría del Pueblo de Tandil
Defensoría del Pueblo de Tres de Febrero
Defensoría del Pueblo de Vicente López
Defensoría del Pueblo de Villa Nueva
Defensoría del Pueblo de Zapala
Municipal Ombudsman Office of Anchorage
Ombudsman Office of the City of Portland
The Joint Office of Citizen Complaints King County

4.2 Referencias bibliográficas sobre normas legislativas

4.2.1 Nacionales/federales

- Act N° 5. Ombudsman Act. Ministry of Legal Affairs, Antigua y Barbuda, 23 de junio de 1994
- Act N° 5 Ombudsman. Official Gazette, Barbados, 28 de abril de 1988.
- Constitución Política, Capítulo III. www.defensoria.gov.co, Colombia, 1991.
- Decreto 025. www.defensoria.gov.co, Colombia, 10 de enero de 2014.
- Decretos 54-86. Ley de la comisión de los Derechos humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Guatemala, 11 de noviembre de 1986.
- Decreto 183, Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, www.corteidh.or.cr www.corteidh.or.cr. El Salvador, febrero 2000.
- Lei Complementar 75, dispõe sobre a organização, as atribuições e o estatuto do Ministério Público da União, Procuradoria Geral da República, Ministerio Público Fiscal, Brasil, 20 de mayo de 1993.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf, Estados Unidos Mexicanos, 29 de junio de 1992.
- Ley 1, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Registro Oficial 7, Congreso Nacional, Ecuador, 20 de febrero de 1997.
- Ley 7, Por la cual se crea la Defensoría del Pueblo. www.defensoriadelpueblo.gob.pa www.defensoriadelpueblo.gob.pa, Panamá, 5 de febrero de 1997.
- Ley 17, Ombudsman Act. Laws of Guyana, Cap 19:04, Guyana, 1967.
- Ley 19-01, Defensor del Pueblo, www.defensordelpueblo.gob.do, República Dominicana, 1 de febrero de 2001.
- Ley 24. Diario Oficial No. 40.690. Colombia, 15 de diciembre de 1992.
- Ley 134, Ley del Procurador del Ciudadano, Oficina de Gerencia y Presupuesto <http://www.bvirtual.org.pr.gov/ogp/BVirtual/LeyesOrganicas/pdf/134->

1977.pdfual.ogp.pr.gov/ogp/BVirtual/LeyesOrganicas/pdf/134-1977.pdf, Puerto Rico, 30 de junio de 1977.

- Ley 212, Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. Diario Oficial N°. 7, Nicaragua, 13 de diciembre de 1995.
- Ley 631, Orgánica de la Defensoría del Pueblo. www.defensoriadelpueblo.gov.py, Paraguay, 14 de noviembre de 1995.
- Ley 870, Defensoría del Pueblo, Bolivia, 13 de diciembre de 2016.
- Ley 7319, Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República. Sistema Costarricense de Información Pública. Costa Rica, 10 de diciembre de 1992.
- Ley 18.446, Instituto Nacional de Derechos Humanos, www.impo.com.uy, Uruguay, 27 de enero de 2009.
- Ley 20405, Del Instituto Nacional de Derechos Humanos. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de diciembre de 2009.
- Ley 24284. Información Legislativa. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación, Argentina, 1 de diciembre de 1993.
- Ley 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, www.defensoria.gob.pe, Perú, 8 de agosto de 1995.
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Venezuela, 5 de agosto de 2004.
- Ley Orgánica del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos. www.acnur.org, Honduras, 21 Noviembre 1995.
- Loi portant Organisation et Fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen, www.leparlementhaitien.info, Haïti, 3 de mayo de 2012.
- National Ordinance Ombudsman A.B.2010.87, International Ombudsman Institute, <https://www.theioi.org/>, Curaçao, 2010.
- Ombudsman Act, Chapter 2:52, Laws of Trinidad y Tobago, www.oas.org, Trinidad y Tobago, 24 de mayo de 1977.
- Ombudsman Act, Chapter 5. Laws of Belize, Belize, Revised Edition 2000.
- Ombudsman Act 2004. www.bermulalaws.bm/Laws/Consolidated%20Laws/Ombudsman%20Act%202004.pdf, Bermuda, 17 de diciembre de 2004.
- National Ordinance Ombudsman, Sint Maarten Ombudsman, <http://www.Ombudsmansxm.com/>, Sint Maarten, 2010.

4.2.2 Estatales/provinciales

- Alaska Statutes 24.55.010-340, Alaska Ombudsman Office, <https://ombud.alaska.gov>, Estados Unidos, 1975.
- Arizona Revised Statutes, Title 41 Article 5, www.azleg.gov. Arizona, Estados Unidos.
- Arizona Administrative Code, Title 2, Chapter 16, <https://www.azoca.gov/>, Arizona, Estados Unidos.
- CCSM c. O45 The Ombudsman Act, Manitoba Ombudsman <https://www.Ombudsman.mb.ca>, Manitoba, Canadá, 1970.

- Ombudsman Act Chapter O-3.2, Saskatchewan Ombudsman, <https://www.Ombudsman.sk.ca/https://www.Ombudsman.sk.ca/>, Saskatchewan, Canadá, 2012.
- Chapter 96 Hawaii Revised Statutes, <https://Ombudsman.hawaii.gov>, Hawaii, Estados Unidos (extraído de <https://www.theioi.org/https://www.theioi.org/>) • Chapter 327 R.S of Nova Scotia, Nova Scotia Ombudsman <https://Ombudsman.novascotia.ca/https://Ombudsman.novascotia.ca/>, Canadá.
- Decreto LV-79, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas. Periódico Oficial número 11. Tamaulipas, México, 05 de febrero de 1994 (con reformas).
- Decreto 34, Ley de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo. Portal del Congreso del Estado de Hidalgo, México, 5 de diciembre de 2011 (con reformas).
- Decreto 57, Crea Comisión de Derechos Humanos en el Estado, www.cdcolima.org.mx, Colima, México, 30 de mayo de 1992 (con reformas).
- Decreto 120, Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos. www.cedhnl.org.mx. Nuevo León, México, 28 de diciembre de 1992 (con reformas).
- Decreto 124, Ley de la Comisión de Derechos humanos del Estado de Yucatán. www.codhey.org, Yucatán, México, mayo de 2002.
- Decreto 188, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. www.codhem.org.mx, Estado de México, México, 14 de agosto de 2008 (con reformas).
- Decreto 341, Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo. www.congresomich.gob.mx, Michoacán, México, 21 de noviembre de 2014.
- Decreto 369, Ley para la protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato. www.derechoshumanosgto.org.mx. Guanajuato, México, 26 de septiembre de 2000 (con reformas).
- Decreto 823, Ley de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca www.derechoshumanosoaxaca.org/legislacion, www.derechoshumanosoaxaca.org/legislacionchoshumanosoaxaca.org/legislacion.php Oaxaca, México, 14 de febrero de 2012.
- Decreto 2473, Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California Sur, H. Congreso del Estado de Baja California Sur, México, 31 de octubre de 2017 (con reformas).
- Decreto 17113, Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. <https://congresoweb.congresoaj.gob.mx>, Jalisco, México, 20 de enero de 1998.
- Decreto 34844. www3.defensordelvecino.gub.uy. Montevideo, Uruguay, 27 de abril de 2017.
- Iowa Administrative Code, www.legis.iowa.gov. Iowa, Estados Unidos.
- IOWA Code Chapter 2 C, www.legis.iowa.gov. Iowa, Estados Unidos.
- Ley 3, <http://www2.cedom.gov.ar>, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 3 de febrero de 1998.
- Ley 81 (Antes Ley 4518), Legislatura de la provincia de Chubut, Chubut, Argentina.
- Ley 123, Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Congreso de Sonora. Sonora, México, 8 de octubre de 1992 (con reformas).
- Ley 236, de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Número 2 Extraordinario del Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala, México, 12 de enero de 1999 (con reformas).
- Ley 483, De la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Gaceta Oficial del Estado Número 259, Veracruz, México, 27 de diciembre de 2002.

- Ley 696, de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero, Poder legislativo del Estado Libre y Soberano de Guerrero, Guerrero, México, 20 de marzo de 20015 (con reformas).
- Ley 1065, Formosa, Argentina.
- Ley 2756, Boletín Oficial de la Provincia de Río Negro N° 5778, Río Negro, Argentina, 24 de marzo de 1994.
- Ley 4190, Crea el Instituto del Defensor del Pueblo. SAIJ. Chaco, Argentina, 30 de agosto de 1995
- Ley 5111, Dirección Provincial de Boletín Oficial e Imprenta del Estado, Jujuy, Argentina, 12 de marzo de 1999.
- Ley 5765, Creación de la Defensoría del Pueblo, SAIJ, San Juan, Argentina, 14 de octubre de 1987.
- Ley 5888, Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Corrientes, www.hcdcorrientes.gov.ar, Corrientes, Argentina, julio de 2009.
- Ley 6320, Creación de la Defensoría del Pueblo, SAIJ, Santiago del Estero, Argentina, 3 de septiembre de 1996.

- Ley 6644, Boletín Oficial, Gobernación de Tucumán, Tucumán, Argentina, 1995 (con reformas)
- Ley 7741, <http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/0/9EAB66788A0AC2C2032572340063BEC3>, Córdoba, Argentina, 23 de marzo de 1990.
- Ley 10396, Defensoría del Pueblo: creación en la órbita del Poder Legislativo, www.santafe.gov.ar, Santa Fe, Argentina, 28 de mayo de 1990.
- Ley 13834, del Defensor del Pueblo, <https://www.defensorba.org.ar>, Buenos Aires, Argentina, 7 julio de 2008.
- Ley VI-0167-2004 (5780), Ley de Defensoría del Pueblo, www.diputados.sanluis.gov.ar, San Luis, Argentina, octubre de 2004.
- Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Poder Judicial del Estado de Chiapas, Chiapas, México, 26 de diciembre de 2013 (con reformas).
- Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Secretaría de Asuntos Legislativos y Jurídicos, H. Congreso del Estado, Chihuahua, México, 26 septiembre de 1992 (con reformas).
- Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (Derogada Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal – 1992), Gobierno de la Ciudad de México, México, 12 de julio de 2019.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del estado de Aguascalientes, Portal de Gobierno de Aguascalientes, México, junio 2013 (con reformas).
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche, www.codhecam.org.mx, Campeche, México, 1993 (con reformas).
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, Congreso del Estado Independiente, Libre y Soberano de Coahuila de Zaragoza, Coahuila, México, 5 de junio de 2007 (con reformas).
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos. Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, México, 06 de junio de 2007 (con reformas).
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Dirección General de Estudios y Proyectos Legislativos. Puebla, México, 24 de marzo de 2000.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, Gobierno del Estado de Puebla. Poder Judicial del Estado de Querétaro. Querétaro, México, 19 de marzo de 2009.
- Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Congreso del estado de Quintana Roo, México, 28 de noviembre de 2002 (con reformas).
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de San Luis de Potosí. Instituto de Investigaciones Legislativas, Unidad de Informática Legislativa de la Legislatura de Potosí, México, 19 de septiembre de 2009 (con reformas).
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas. Suplemento al Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, México, 27 de enero de 1993 (con reformas).
- Ley de Derechos Humanos del Estado de Tabasco. Coordinación General de Asuntos Jurídicos, Gobierno del Estado de Tabasco. Tabasco, México, 9 de mayo de 2014.
- Ley LXVII, Legislatura Durango, Durango, México, 6 de mayo de 2014 (con reformas).

-
- Ley Orgánica de la Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit, <http://www.ordenjuridico.gob.mx/>. Nayarit, México, 16 de agosto de 2008 (con reformas).
- Ley sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos y protección ciudadana de Baja California, H. Congreso del Estado de Baja California, México, 10 de marzo de 1991 (con reformas).
- New Brunswick Revised Statutes. Chapter O-5, New Brunswick <https://www.ombudnb.ca/https://www.ombudnb.ca/>, New Brunswick, Canadá.
- Ombudsman Act 1967, Alberta Ombudsman, <https://www.Ombudsman.ab.ca/https://www.Ombudsman.ab.ca/>, Alberta, Canadá.
- Ombudsperson Act [Revised Statutes of British Columbia 1996] CHAPTER 340, <https://bcOmbudsperson.ca/>, British Columbia, Canadá.
- Public Protector Act chapter P-32. Québec Protecteur du Citoyen, <https://protecteurducitoyen.qc.ca/> en, <http://legisquebec.gouv.qc.ca> Québec, Canadá.
- Revised Statutes of Alberta 2000 Chapter O-8. Alberta Ombudsman, <https://www.Ombudsman.ab.ca/>, Alberta, Canadá.
- Revised Statutes of Ontario Chapter O.6, Ontario Ombudsman <https://www.Ombudsman.on.ca/homehttps://www.Ombudsman.on.ca/home>, Ontario, Canadá.
- Revised Statutes of Yukon Chapter 163, Yukon Ombudsman, <https://www.Ombudsman.yk.ca/>, Yukon, Canadá.
- Statutes of Newfoundland.2001 Chapter C-14-1, Office of the Citizen's Representative <https://www.citizensrep.nl.ca/>. Newfoundland and Labrador, Canadá.

4.2.3 Locales

- Anchorage Ordinance –AO– 1977-94, Municipality of Anchorage, <http://www.muni.org/>, Alaska, Canadá.
- Portland Chapter 3.77 City Code, <https://www.portlandoregon.gov/>, Portland City Municipality, Oregon, Estados Unidos.
- Laval City Council Founding Resolution 2010/845; Resolution 2012/534; Resolution 2013-58, <http://www.Ombudsmanlaval.com/http://www.Ombudsmanlaval.com/>, Laval Ombudsman, Quebec, Canadá.
- Revised Statutes of Quebec, Chapter c-19, <https://Ombudsmandemontreal.com/en/>, Montreal Ombudsman, Quebec, Canadá.
- City of Toronto Act, sections 170-176, <https://www.Ombudsmantoronto.ca/>, Toronto Ombudsman, Toronto, Ontario, Canadá.
- Toronto Municipal Code Chapter 3, <https://www.Ombudsmantoronto.ca/>, Toronto Ombudsman, Toronto, Ontario, Canadá.
- King County Home Rule Charter of 1968, <https://www.kingcounty.gov/>, King County Government, Washington, Estados Unidos.
- King County Code 2.52, <https://www.kingcounty.gov/>, King County Government, Washington, Estados Unidos.

-
- Municipal by-law 02-146-1-2 and Municipal By-law 05-056; <https://Ombudsmandemontreal.com/en/>, Montreal Ombudsman, Montreal, Quebec, Canadá.
- Ordenanza 30-2019, Posadas, Misiones, Argentina.
- Ordenanza 105-96, Río Cuarto, Córdoba, Argentina.
- Ordenanza 154-1991, La Banda, Santiago del Estero, Argentina.
- Ordenanza 245-2011, San José de los Cerrillos, Salta, Argentina.
- Ordenanza 252-2015, Pilar, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 620-2011, Virasoro, Corrientes, Argentina.
- Ordenanza 1485-2006, Frías, Santiago del Estero, Argentina.
- Ordenanza 1556, Goya, Corrientes, Argentina.
- Ordenanza 1749-2007, Bariloche, Río Negro, Argentina.
- Ordenanza 1835-2011, Villa Nueva, Córdoba, Argentina.
- Ordenanza 2619, Oberá, Misiones, Argentina.
- Ordenanza 2753-1996, Ciudad de Santiago del Estero, Santiago del Estero, Argentina.
- Ordenanza 3297, Tres de Febrero, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 3792-1999, Centenario, Neuquén, Argentina.
- Ordenanza 3983, Villa María, Córdoba, Argentina.
- Ordenanza 7382-1998, Escobar, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 5932-2004, Morón, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 7854-1991, La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 13663-2000, General Pueyrredón, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 8316-1998, Ciudad Neuquén, Neuquén, Argentina.
- Ordenanza 8391-2014, Paraná, Entre Ríos, Argentina.
- Ordenanza 10136-2014, San Martín de los Andes, Neuquén Argentina.
- Ordenanza 11591-1997, Vicente López, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 11968-2015, Lanús, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 12186-2014, Quilmes, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 12743-2018, Resistencia, Chaco, Argentina.
- Ordenanza 13368-2017, La Matanza, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 14501-2013, Ciudad de Salta, Salta, Argentina.
- Ordenanza 15971-2017, Tandil, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 20132-2007, Avellaneda, Buenos Aires, Argentina.
- Ordenanza 13712-2001, Avellaneda, Buenos Aires, Argentina.
- Resolución 123-2017, Carta Orgánica de la Ciudad de Corrientes.

ooe
@DEFENSORIACABA
0800 999 3722



0800 999 3722
AV. BELGRANO 673
DEFENSORIA.ORG.AR



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires