

## Querétaro

---

### El *Ombudsman*

*Roxana de Jesús Ávalos Vázquez*  
Presidenta de la Defensoría  
de los Derechos Humanos de Querétaro

Hay una serie de preguntas que frecuentemente pasan por la mente del ciudadano: ¿Qué es un *Ombudsman*? ¿Para qué sirve? ¿Cómo una institución que reconoce que mis derechos humanos fueron violados emite recomendaciones que no son obligatorias? Entonces, si sus resoluciones no son vinculantes, no sirve para nada.

Este sentir, en cierta forma es la consecuencia lógica de haber importado una institución sin haber hecho una labor de concientización en la población y de explicar el objetivo de su implementación y de sus alcances.

### EL *OMBUDSMAN*

[...]en el lenguaje internacional denota esta palabra una institución a la que los particulares pueden dirigirse para obtener reparación cuando se consideren indebidamente tratados, en uno u otro aspecto, por la impersonalidad de una burocracia anónima.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Nilsson, Per-Erik, “El Ombudsman Defensor del Pueblo ¿O Qué?”, *La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la institución del Ombudsman en Suecia*, México, UNAM, 1986.

Hay que recordar que el origen de la institución se remonta al siglo XVIII, principalmente en Suecia, y el término *JustiteKansler* (JK) o *JustitieOmbudsman* (JO), se refiere a la persona que actúa como vocero o representante de otra sin tener interés personal en el asunto.<sup>2</sup>

En el último tercio del siglo XX, América Latina se vio inmersa en una serie de conflictos internos en los que los gobiernos cometieron una serie de crímenes de lesa humanidad que desbordaron las fronteras nacionales y que los sistemas jurisdiccionales locales estaban atados de manos para afrontar por su falta de independencia, lo que los hacía insuficientes, ejemplo de ellos fueron las graves violaciones de derechos humanos cometidos por las dictaduras en Argentina y en Chile. En el caso de México, todas las violaciones cometidas durante la llamada “guerra sucia”.

Fue principalmente en la década de los noventa que la prestigiosa institución del *Ombudsman* fue adoptada en la región, con diversas denominaciones como Defensor del Pueblo, Comisionado o Procurador, por la gran necesidad social de que un organismo, independiente del gobierno, velara por los derechos de la población.

## CARACTERÍSTICAS DEL OMBUDSMAN

*Independencia*: es una de las características más importantes, si no es que la principal. El *Ombudsman* debe ser independiente de los tres poderes del Estado: ejecutivo, legislativo y judicial. La independencia es lo que “garantiza la efectividad de sus funciones y el compromiso pleno con la defensa de los derechos humanos”.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> *Idem*.

<sup>3</sup> Ramírez, Gloria, “El *Ombudsman* al alcance de todos. Manual”, México, UNAM, Cátedra UNESCO de Derechos Humanos, 2009, p. 24.

Esa independencia se refleja en el hecho de que no recibe instrucciones de los tres poderes y que sus resoluciones son el resultado de una investigación seria, acuciosa, en la que se ha probado la violación de derechos humanos por parte de un servidor público y así se hace saber con el objeto de que se investigue, sancione y repare el daño.

*Autonomía:* la característica anterior se refuerza con la autonomía de gestión. No es posible ser independiente si el gobierno maneja o controla los recursos de la institución. Tampoco es posible que realice sus funciones si se le asigna un presupuesto menor que tenga por objeto simular ante la sociedad.

El presupuesto debe ser suficiente que le permita contar con el personal adecuado y profesional; así como con los recursos materiales necesarios para que realice las funciones de protección, así como de difusión y promoción de los derechos humanos.

*Accesibilidad:* ciertamente el *Ombudsman* debe ser una institución a la que puedan acceder todas las personas que aleguen la violación a un derecho humano. No obstante, tampoco es posible que pueda conocer de todas las materias y, por ello, constitucionalmente se determina su incompetencia para temas electorales o jurisdiccionales.

*Transparencia y rendición de cuentas:* todos los *Ombudsperson* están obligados a presentar un informe de las actividades de protección, difusión y promoción de los derechos humanos que realizaron durante el año anterior. Ese informe se presenta ante el Poder Legislativo o el Poder Ejecutivo dependiendo de la reglamentación específica de la materia. En el caso de Querétaro, el informe se rinde ante la Comisión de Género y Derechos Humanos de la Legislatura del Estado.

Respecto a la rendición de cuentas es fundamental que el presupuesto asignado a la institución sea supervisado, con el objeto de determinar que el gasto se está ejerciendo conforme a las normas financieras que rigen al Estado.

En el caso de Querétaro, el presupuesto de egresos es auditado por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro, con el objeto de determinar el sano manejo de los recursos públicos. Esto brinda tranquilidad a los ciudadanos de que los recursos se están ejerciendo para lo que fueron dispuestos y evitar el manejo ilegal de los mismos.

*Legitimidad:* El titular no sólo debe cumplir con los requisitos establecidos en la ley, sino también el reconocimiento social en cuanto a que está preparado para hacer frente al reto de defensa y protección de los derechos humanos. Esto último resulta muy complicado, en razón de que la sociedad mexicana actual está desencantada de las instituciones, de los políticos y de todo aquello que huele a gobierno.

Por eso es importante que el *Ombudsperson* sea una figura apolítica y apartidista; esto garantizará que sus resoluciones sean imparciales, no sujetas a los intereses de grupos de poder o al termómetro político de su entidad y, de esta manera, generar la confianza de sus conciudadanos, pues su compromiso será con estos.

## CUMPLIMIENTO DE SUS RESOLUCIONES

El cuestionamiento permanente de la sociedad es el relativo a la falta de cumplimiento de las recomendaciones y, en general, de cualesquiera de las resoluciones de los *Ombudsman*. Es frecuente escuchar a los medios de comunicación y a la sociedad civil organizada acerca de que hay que “dotar de dientes” a la institución. Si las resoluciones de los organismos públicos de derechos humanos fueran obligatorias y pudieran hacerse cumplir por la fuerza, estaríamos cambiando la naturaleza jurídica de la institución, estaríamos hablando de los tribunales.

El satisfactorio cumplimiento de las resoluciones del *Ombudsman* se debe a la “autoridad moral” de su titular. La labor respetuosa, objetiva

e imparcial construye la “autoridad moral”, en razón de que esas resoluciones están basadas en las pruebas, evidencias, datos y elementos de convicción que consten en los respectivos expedientes.

De qué manera debe actuar el *Ombudsman* con las autoridades y servidores públicos a los que señala como responsables de la violación de derechos humanos sin que se genere la desconfianza de la población. Siempre de manera respetuosa. La primera regla en materia de derechos humanos es el respeto a la dignidad de las personas. No se puede trabajar insultando o denostando a las autoridades o servidores públicos, porque generaría un clima de rispidez que no propiciaría la solución de los conflictos; sin que esto signifique que no se les harán los señalamientos pertinentes motivados por las violaciones de derechos humanos.

En este punto, es relevante el establecimiento de vínculos de colaboración, así como el respeto interinstitucional con las diversas autoridades federales, estatales y municipales. Al fin y al cabo, el trabajo del *Ombudsperson* es convencer respetuosamente, pero con firmeza a los servidores públicos responsables de la violación de derechos humanos para que reconozcan el hecho y le pongan la solución pertinente.

Es constante acusar a los *Ombudsperson* de “defender delincuentes”. Los organismos públicos de derechos humanos velan porque los servidores públicos cumplan siempre con la ley. Es mandato constitucional que todo acto de molestia por parte de una autoridad debe estar fundado en la ley, de no ser así, se estaría infringiendo el principio de legalidad y, en consecuencia, los actos de esa autoridad son nulos.

Frecuentemente, la autoridad, algunas veces por ignorancia, infringe este principio de legalidad y los grupos delincuenciales se aprovechan de este fallo para argumentarlo en su favor. Ciertamente, los organismos públicos de derechos humanos deben hacer notar este error, es parte de su trabajo, pero, sin que esto signifique que se está prote-

giendo al probable responsable de la comisión de un delito; lo que se está protegiendo es el estado de derecho. Es por ello, que se hace notar la violación al derecho humano del probable responsable; así como también, se determina que esto no será obstáculo para que éste sea juzgado y, en su caso, sancionado, en un procedimiento limpio y apegado a la ley, por el hecho delictivo que se le atribuya, evitando con ello la impunidad.

El hacer cumplir la ley respetando los derechos humanos de las personas tiene como resultado evitar la impunidad. Eso es la justicia.