

CONCLUSIONES

Nuestra reflexión final se dirige a expresar, en una síntesis que intenta ser clara y concisa, algunas de las ideas más representativas o sobresalientes de este trabajo.

1. *Origen.* La palabra *Ombudsman* se empleó por primera vez en Suecia, hacia 1809, para denominar así al funcionario investigador de las quejas del público en contra de la burocracia gubernamental. La institución surge y se consolida en dicho país; posteriormente, se traslada a otras naciones del Orbe.

2. *Denominación.* En su devenir, la institución ha recibido distintos apelativos como *Médiateur*, Comisionado o Procurador Parlamentario, Protector o Defensor del Ciudadano, *Difensore Civico*, Defensor o Procurador de los Derechos Humanos, Procurador de Vecinos, Abogado Popular, etcétera.

3. *Noción y Concepto.* La noción del *Ombudsman* es tan diversa como la multiplicidad de estudios que versan sobre la institución. Para efectos de recapitulación, la he reducido a cuatro grupos: a) las que se refieren a su actividad como es la de *atender* las quejas del público; b) las que se fijan en las *cualidades* que debe tener el *titular* del cargo; c) las que destacan los *atributos* con que debe contar la *institución*; y d) la que de una manera sucinta nos explica al instituto diciendo:

El *Ombudsman* es un cargo previsto en la Constitución o por acción de la legislatura o por el parlamento, que encabeza un funcionario público de alto nivel, el cual debe ser independiente y responsable ante la legislatura o parlamento, cuya labor consiste en recibir las quejas provenientes de personas agraviadas en contra de oficinas administrativas, funcionarios y empleados de la Administración Pública o bien que actúen por moción propia, y quien tiene poder para investigar, así como para recomendar acciones correctivas y publicar informes.

4. *Justificación existencial.* Resulta un hecho incontrastable que el marcado intervencionismo estatal en la vida normal del ciudadano ha

pulverizado su esfera jurídica. Ante este alud intervencionista, surge el *Ombudsman* para convertirse en un dique o escollera cuya fortaleza permite no sólo detener sino contrarrestar la avasalladora intromisión, cual paladín de los derechos humanos y humanizador de la causa burocrática; en segura garantía para que la impartición de justicia se realice en forma sencilla, gratuita, expedita, justa, flexible e imparcial; en porfiado procurador del interés privado, público y social en toda actuación gubernamental; en responsable atalaya del exacto e inmediato cumplimiento de los objetivos gubernativos; y en previsor acucioso para evitar, lo más posible, que se lesionen los derechos de los gobernados a través de actos arbitrarios, alevosos e injustos de la administración pública.

5. *Adaptabilidad*. Resulta asombroso comprobar la adaptabilidad de la institución, ya que ha sido acogida con éxito en países de gran extensión territorial como en los de pequeñas dimensiones; en pueblos de alto o bajo índice demográfico; en naciones recién constituidas como en las longevas; en países industrializados, en vías de desarrollo o intermedios; con economía capitalista o planificada; pertenecientes al *Common Law* o al *Civil Law*; con gobierno civil o militar; en Estados unitarios como federales.

6. *Naturaleza*. El *Ombudsman* no sustituye a los tribunales ordinarios; es un instrumento extraordinario, auxiliar para resolver en forma expedita y menos formalista, los conflictos surgidos entre gobernantes y gobernados. Por eso, deviene defensor de los derechos humanos; órgano que resuelve las quejas presentadas en contra de la administración pública; instrumento pesquisidor de anomalías burocráticas; mecanismo democrático de control (o contralor); ente consultivo e indiscutible pedagogo.

7. *Versatilidad*. El *Ombudsman* es una institución polifacética, pues los hay militares, universitarios, correccionales, para asuntos civiles, para la información, para la iniciativa privada, para la informática.

8. *Caracterización*. Independencia, autonomía, imparcialidad, accesibilidad, versatilidad, honorabilidad (*auctoritas*), integridad y el carácter optativo de sus resoluciones son perfiles que distinguen al instituto.

9. *Escollos a su labor*. Agotar recursos previos; limitación del ámbito competencial; acceso indirecto; son entre otros, algunos obstáculos que ensombrecen la celeridad de la institución.

10. *Resoluciones del Ombudsman y su auctoritas*. Las resoluciones emitidas por el *Ombudsman* adoptan la forma de sugerencias, adver-

CONCLUSIONES

133

tencias, recordatorios, amonestaciones, críticas u opiniones; característico de todas ellas es la carencia de potestad coercitiva directa. Se sustentan sin embargo, en la *auctoritas* de quien ostenta el cargo, es decir, en su probidad, prestigio intelectual y moral, en su imparcialidad política; en una palabra en la respetabilidad y honorabilidad que le profesa la comunidad con quien convive. A pesar de todo, las leyes le han provisto de medios jurídicos para imponer indirectamente sus resoluciones al contumaz. He aquí un rasgo distintivo del organismo.

11. *Publicidad*. La publicidad de la institución, hábilmente manejada y racionalmente entendida, juega también un destacado papel, ya que si no se conoce al *Ombudsman* no se recurre a él y no requerido éste, no justifica su existencia, pues no cumple satisfactoriamente la noble e insustituible misión que le ha sido encomendada. Tan delicado llega a ser este asunto, que siempre conviene que el *Ombudsman* maneje con gran astucia y jovial diplomacia a los medios de comunicación masiva —*mass-media*—, de modo que evite empañar la excelente imagen de la institución.

12. *Implantación en los países en vías de desarrollo*. Sin desconocer las peculiaridades de cada pueblo, la implantación del *Ombudsman* en los países económicamente menos desarrollados, se ha conducido por tres cauces, según sea la adhesión de los Estados a un determinado sistema: a) el *Ombudsman* de los países en vías de desarrollo miembros de la *Commonwealth* (de la Corona británica) (entre otros: India, Jamaica, Mauricio y Nigeria), conformado según el modelo de *Ombudsman* neozelandés o danés; b) el *Ombudsman* de los países iberoamericanos (Argentina, Colombia, Guatemala y Uruguay), acorde al prototipo español —el Defensor del pueblo— o al arquetipo portugués —el Promotor de justicia—; y c) el *Ombudsman* puertorriqueño, a inspiración del paradigma estadounidense —*the Executive Ombudsman*— (*Ombudsmen* especializados y locales).

13. *Afinidad*. No obstante la triada, dichos esquemas muestran tendencias comunes, a saber: a) la tutela de los derechos humanos y no la defensa de los gobernados frente a la administración pública; b) la preeminencia del Ejecutivo en la administración pública (esto crea relaciones muy singulares entre ésta y las demás autoridades, aun cuando ellas sean de control); c) el ineluctable papel pedagógico que juega el *Ombudsman* a favor de la población para que ésta enfrente a la administración pública; d) similitud en los problemas a resolver, los cuales resultan ser bastante diversos a los que surgen en los pueblos industrializados; e) la ineficacia e ineficiencia, aunadas al acendrado

conservadurismo burocrático (conforman una defensa barrera a la implantación y funcionamiento auténticos de la institución); f) los estudios de índole doctrinaria preceden a la vez que sustentan e impulsan la consagración legislativa y el establecimiento concreto del instituto. En ocasiones, los esfuerzos han quedado en meros intentos de concretizar la idea.

14. *Ombudsmen mexicanos*. Las instituciones que consideramos quieren ser un intento de *Ombudsmen* clásico, vía Defensor del pueblo o Promotor de Justicia, han sido: el Procurador de vecinos del municipio de Colima; la Defensoría de los Derechos Universitarios; y la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos en el estado de Nuevo León.

15. *Aportaciones*. Es digno de resaltar que la Defensoría de los Derechos Universitarios, en ocasiones, ha dictado la *suspensión del acto reclamado* por el quejoso, hito que la singulariza dentro del grupo familiar al que supuestamente pertenece. Además, se considera *responsabilidad universitaria*, desatender las sugerencias de la Defensoría.

16. *Epílogo*. Apoyada en la información consultada, en las acertadas opiniones de maestros, en los análisis y reflexiones propias, me he atrevido a presentar un proyecto de ordenamiento mexicano que regule al *Ombudsman*. ¿Sueños de juventud? ¿Pretensiones legislativas? ¿Profusión de ideas? ¿Anhelos, afanes o utopías de sustentante? Quizá. Ojalá no sean esfuerzos estériles, ni artificiosas quimeras, sino modestos pero prometedores denuedos, pues sin sementera no hay siega.