

INTRODUCCIÓN

Ombudsman no es un vocablo acuñado por la sociedad contemporánea, es una palabra de origen sueco que se usa desde hace siglos para referirse a una persona u órgano que protege intereses de otros individuos. Específicamente, surge en 1809 cuando el gobierno de Suecia nombra a un funcionario (el *Ombudsman*) para investigar las quejas del público en contra de la burocracia gubernamental.

Sin embargo, es en el presente siglo cuando esta institución adquiere relevancia internacional.

La centuria en curso —dice Mauro Cappelletti— se ha caracterizado por hechos que significan tensión en la justicia; y que este autor los clasifica en 3 grupos: ¹

1. Acontecimientos que aunque no son nuevos para la humanidad, son realizados con extrema brutalidad en un contexto social que se autoproclama moderno y progresista; así tenemos regímenes totalitarios, tiranías de hombres, de partidos, de ideologías; la opresión y exterminio por parte de individuos, grupos, razas, religiones que so pretexto de defender una superioridad, han violado los derechos humanos.

2. Sucesos que por su magnitud han involucrado trágicamente a la humanidad entera, como lo fueron las dos conflagraciones de carácter mundial.

3. Acaecimientos que al realizarse provocan enormes transformaciones económicas y tecnológicas generadoras a su vez de cambios trascendentales sobre todo en los aspectos social, intelectual y ambiental; se crean de esta forma los conglomerados urbanos con toda su potencialidad de alienación para el individuo y para los grupos mismos.

En la búsqueda de soluciones a esta problemática, una de las respuestas que ha tenido gran aceptación ha sido la formulación de la idea del Estado social de derecho, ello significa “asignar al Estado

¹ Cappelletti, Mauro, “Appunti per una fenomenologia della giustizia nel XX secolo”, *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, Milán, No. 4, 1978, pp. 1381-1433.

el establecimiento y mantenimiento del derecho como función capital y, cuyos límites de acción estén rigurosamente definidos por éste".²

Para la realización de este ideal (el Estado social de derecho), se ha requerido de un intervencionismo estatal en grandes dosis, lo cual ha causado consecuente e inevitablemente un desmesurado crecimiento del aparato administrativo, y ello merma la esfera de libertades de los gobernados, en virtud de que los mismos se encuentran sujetos a un número cada vez mayor de procedimientos administrativos.³

El aparato estatal se preocupó en principio por diseñar instrumentos jurídicos para proteger las atribuciones de los gobernantes frente a los gobernados, pero no viceversa; en los últimos años se ha tratado de colmar jurídicamente esta grave carencia. Una de las soluciones que ha dado óptimos resultados ha sido la implantación del *Ombudsman*; de ahí su reciente adopción por diversos países.

La presencia del *Ombudsman* en la Administración Pública se ha hecho sentir de múltiples formas; una de ellas ha sido cuando los servidores públicos caen en la cuenta de que no sólo tienen derecho y obligaciones ante el Estado, sino también para con los particulares: tanto en el ámbito general como en el individual.

Los derechos a quejarse (de petición), a ser oído (de audiencia) y a ejercer una acción correctiva para el caso en que uno se vea dañado en su esfera jurídica, han sido considerados como derechos humanos.⁴ Por lo tanto, una transgresión a los mismos significa sin lugar a dudas, una seria lesión a la inherente dignidad del ser humano.

La institución, objeto de estudio, ha realizado su más destacada participación, cuando acude a ella el gobernado que se siente agraviado de algún modo, en asuntos en los cuales tiene que ver con el Estado (problemas que no resolvió la autoridad competente, peticiones no contestadas, quejas no recibidas, etc.).

El gobernado es titular del derecho a quejarse ante alguien que tenga la facultad de investigar las reclamaciones en su nombre, sin obstáculo gubernamental alguno, a fin de resolver la disputa y hacerla del conocimiento público. En suma, se necesita de alguien que medie amigablemente entre los particulares y la burocracia. El *Ombudsman* lo puede hacer, ya que se presta para enfrentar las acciones gubernamentales.

² García Pelayo, Manuel, *El Estado social y sus implicaciones*, México, UNAM, 1975, p. 37.

³ Fix-Zamudio, Héctor, *Introducción a la justicia administrativa en el ordenamiento mexicano*, México, El Colegio Nacional, 1973, pp. 15-27.

⁴ Frank, Bernard, "The *Ombudsman* and humans rights revisited", *Israel year-book on humans rights*, Tel Aviv, Tel Aviv University, vol. 6, 1976, p. 122.

INTRODUCCIÓN

13

mentales que afectan a los ciudadanos y para salvar las barreras existentes entre gobernantes y gobernados.

La creciente Ombudsmanía puede atribuirse, en parte, a las actividades proselitistas de los *Ombudsmen*, de los colaboradores y estudiosos de la institución; pero más importante ha sido la aceptación de la idea por parte de los gobiernos, al reconocer la trascendencia del papel que desempeña esta institución en los campos de protección de los derechos humanos, control burocrático, detección y superación de deficiencias administrativas o gubernamentales. Al desarrollar este estudio nos hemos propuesto como objetivos:

1. Dar a conocer la institución (*Ombudsman*) mediante un estudio sistemático.

2. Analizarla jurídicamente.

3. Hacer algunas consideraciones de carácter comparativo.

4. Demostrar que se trata de una noble institución digna de encomio.

5. Proponer su implantación en nuestro país, a nivel federal.

Para desarrollar los objetivos antes indicados, hemos estructurado el trabajo en cinco capítulos: instauración y funcionamiento del *Ombudsman* (cap. I); soporte doctrinario de la institución (cap. II); panorámica comparativa de algunos aspectos normativos del instituto (cap. III); el *Ombudsman* en los países en vías de desarrollo (cap. IV) y; el *Ombudsman* en México (cap. V).

Considero que el trabajo es perfectible. Este es un modesto esfuerzo intelectual; juzgen los entendidos.