



'La verdad y el tiempo'

Por Dra. Mónica T. del Cerro

Uno de los aspectos más complejos para transmitir a los ciudadanos que acuden a esta Institución en busca de soluciones consiste en explicarles cuáles son las funciones del DPN, cuáles son sus posibilidades de acción y cuáles sus límites. En ocasiones vemos gestos o escuchamos palabras de decepción (*ah...entonces Uds. no pueden hacer nada....*).

Esta impresión, equivocada -por cierto- tiene algún fundamento en parte de las características que hacen al funcionamiento Institucional. Se critica usualmente el hecho que el procedimiento sea escrito y que normalmente comienza solicitando informes al organismo administrativo cuestionado.

El Ombudsman, tiene una suerte de gran 'caja de herramientas', completa y nutrida de variados elementos, pero debe saber cuándo y cómo utilizar o esgrimir cada una, tal como si fuere -y debe serlo- una suerte de experto cirujano.

Ello no obsta a que, en estos días donde la comunicación es más que posible, el Defensor a través de sus equipos realice tareas en forma directa para desentrañar la *verdad* que se busca en el curso de la investigación. El Defensor mismo cuenta con recursos directos para los casos en que decide exponer su postura mediante declaraciones públicas que marcan o definen el enfoque institucional sobre el tema que se trata.

Es importante que el Defensor aplique nuevas modalidades para obtener la mejor y la más fidedigna información posible, de modo de contar con los instrumentos que le permitan contribuir a la resolución de aquellos problemas respecto de los que se pidió su intervención.

También es significativo el *tiempo* que pueden demandar las investigaciones. Para explicarlo tomaremos un relato de Jacob Soderman (Ombudsman Parlamentario de Finlandia, realizadas en Barcelona el 21 de noviembre de 1994).

'...En cierta ocasión recibí una queja contra un órgano administrativo por haber demorado más de un año en tomar una decisión. Después de un año y medio recién pude informar al querellante que el organismo administrativo en cuestión efectivamente se había demorado demasiado....Este y otros ejemplos, me obligaron a pensar en la apremiante necesidad de acelerar nuestros procedimientos...'

Como vemos se trata de hechos ocurridos en Finlandia, pero son más que cercanos. Entonces cómo podemos intervenir para evitar que esto suceda.

Si tenemos en cuenta el contenido de las quejas que se reciben, debemos ser selectivos para concentrarnos en aquellas en las que la intervención pueda producir resultados efectivos, esta circunstancia -por su parte- aumenta la necesidad de actuar con celeridad. Si, en cambio, queremos atender todos los pedidos de igual manera, terminaremos por no dar la asistencia esperada en tiempo útil, sabemos que la solución que no llega en su momento no es una solución, sino la justificación de una desatinada y dispendiosa intervención.

Entonces, la rapidez y flexibilidad para aceptar e implementar procedimientos que, en manos de expertos, son útiles, aportan una gran movilidad a la Institución. En cambio, estos mismos elementos en manos poco hábiles o imprudentes pueden dañarla severamente.

Pensarán que se asumen no pocos riesgos, y eso es francamente cierto, pero el profesionalismo es el rasgo que distingue al Defensor de un improvisado; este es un aspecto sensible que en ocasiones determina la adopción de actitudes conservadoras o -en otros casos- sumamente novedosas para la toma de decisiones inmediatas.

De todas formas el Ombudsman debe ser una suerte de 'activista' de causas representativas de los conjuntos sociales que a él acuden. Estas causas o motivaciones habrán de combinarse con la destreza necesaria para permitirle actuar a tiempo, con tiempo y en orden a la demanda social.

La 'verdad' y el 'tiempo', ingredientes que deben combinarse magistralmente para que la sociedad perciba al Defensor como un referente avezado y efectivo en la custodia de los derechos humanos que debe garantizar.

Si pueden transmitirse con la práctica estos conceptos habremos avanzado en el *tiempo* hacia la *verdad*, para colaborar con el desarrollo de la Institución en las próximas décadas.