

# Ombudsman o el Defensor del Pueblo: ¿qué hace y qué no puede hacer?



Funded through ELA Translation Facility for Information

Le explicaremos en qué puede ayudarle el Defensor del Pueblo y cuáles son los límites de su actuación. Le indicaremos ante qué autoridades puede presentar una queja. Le mostraremos cómo actúa el Defensor del Pueblo y qué medidas puede adoptar cuando detecta un error por parte de la administración. También sabrá qué pasos puede dar antes de dirigirse al Defensor del Pueblo y cómo presentar correctamente su escrito.

Podrá encontrar los folletos del Defensor del Pueblo [ochrance.cz](#) en la sección [No sé cómo afrontar mi situación vital](#).



## ¿En qué puede ayudarle el Defensor del Pueblo? ¿Cómo actúa?

**Examinamos la actuación de las autoridades** cuando considere que no le han tratado correctamente. *Por ejemplo, si no está satisfecho con la manera en que actúa una autoridad, no está de acuerdo con su decisión, la autoridad no actúa cuando debería hacerlo, no ha sido incluido como parte en un procedimiento, un funcionario se comporta de forma inadecuada, o en casos similares.* Más información en este folleto y en [www.ochrance.cz: Tengo un problema con una autoridad o administración estatal | Seguridad social | Familia, sanidad y trabajo | Normativa urbanística | Justicia, migración, finanzas | Orden público](#).

**Protegemos a las personas frente a un trato inadecuado en centros institucionales** (como prisiones, hospitales, residencias de personas mayores, centros de protección de menores y otros) visitándolas sistemáticamente. Para más información, consulte el folleto [Proteger a las personas privadas de libertad](#) y nuestro sitio web: [Maltrato a personas privadas de libertad](#) o [Supervisión de la restricción de la libertad personal](#).

**Prestamos apoyo a las personas discriminadas** por motivos de raza, origen étnico o nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, religión, creencias o convicciones. Encontrará más información al respecto en el folleto [Discriminación](#) y en nuestro sitio web: [Siento que me discriminan](#) o [Igualdad de trato y discriminación](#).

**Supervisa el proceso de deportación de extranjeros** de la República Checa.

**Supervisamos el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.** Más información en nuestra página web: [Tengo problemas debido a mi discapacidad](#) o [Seguimiento de los derechos de las personas con discapacidad](#).

**Ayudamos a los ciudadanos de la Unión Europea** que son discriminados por su nacionalidad. Para más información consulte el folleto [Ciudadanos de la UE](#) y en nuestra página web: [Soy ciudadano de la Unión Europea](#).

**Supervisamos y promovemos el cumplimiento de los derechos y libertades fundamentales.**



## ¿En qué casos no me puede ayudar el Defensor del Pueblo?

No podemos ayudarle en sus **conflictos de carácter privado**. Por ejemplo, en conflictos

- con otras personas o empresas, como disputas entre vecinos, conflictos entre trabajadores y empleadores o controversias con empresas (préstamos, contratos de compraventa, contratos de suministro de energía, contratos con operadores de telefonía, contratos de seguro y situaciones similares);
- con proveedores de servicios sociales o sanitarios, por ejemplo, en un litigio con una residencia de personas mayores o con un hospital.

**En estos casos, no podemos resolver el conflicto, representarle ni proporcionarle asesoramiento jurídico.**

Tampoco podemos ayudarle **en procedimientos penales**.



## ¿Ante qué autoridades o centros puedo presentar una queja ante el Defensor del Pueblo?

Puede escribirnos en relación con la mayoría de las autoridades públicas, entre ellas:

- ministerios
  - administraciones regionales
  - administraciones municipales (autoridades de edificación, órganos competentes en materia de infracciones administrativas, autoridades administrativas de carreteras, oficinas de licencias comerciales, órganos de protección social y jurídica de la infancia)
  - administraciones de la Seguridad Social
  - oficinas de empleo
  - inspecciones de trabajo
  - oficinas catastrales
  - oficinas tributarias
  - centros de protección de menores y centros educativos especiales
  - el servicio penitenciario de la República Checa
- y muchas otras



## ¿Por qué en algunos casos es posible presentar una queja contra determinadas autoridades y en otros no?

### Municipios y regiones



**Podemos** examinar su actuación **cuando actúan en nombre del Estado**, es decir, cuando deciden sobre sus derechos y obligaciones (lo que se conoce como *administración pública* o *competencias transferidas*).

*Por ejemplo, cuando actúan como autoridad urbanística, órgano de protección social y jurídica de la infancia, autoridad de carreteras, tutor público, etc.*



**No podemos** examinar su actuación **cuando actúan en el ejercicio de sus propias competencias** (lo que se denomina *autogobierno* o *competencias propias*).

*Por ejemplo, en la asignación de viviendas municipales, la aprobación de planes urbanísticos o la venta de bienes municipales.*

Para más información consulte el folleto [Municipios](#).



**Podemos** evaluar el asunto, **si considera que** el municipio, la región o sus administraciones **le han discriminado**. *Por ejemplo, en la asignación de viviendas de protección municipal.* Para más información consulte el folleto [Discriminación](#).

## Tribunales, fiscalías y agentes judiciales



**No podemos intervenir en los procedimientos judiciales, en la investigación de delitos llevada a cabo por la policía o la fiscalía, ni en la actuación de los agentes judiciales.**

*No es posible recurrir una resolución judicial ante el Defensor del Pueblo.*

*El Defensor del Pueblo tampoco puede tramitar quejas relativas a la apertura o no de un procedimiento penal, ni al desarrollo de la investigación de un delito.*



**Podemos** examinar las quejas **relativas a los tribunales y la fiscalía** cuando estas instituciones tramanan por sí mismas reclamaciones sobre **dilaciones indebidas en los procedimientos**, sobre el **comportamiento inadecuado** del personal de los órganos judiciales y la fiscalía, o cuando gestionan **solicitudes de acceso a la información**.

Para más información consulte el folleto [Tribunales](#).



**Podemos** examinar la actuación de la **policía** cuando ha intervenido en la tramitación de una infracción administrativa, cuando le ha tratado de forma inadecuada en una celda de detención preventiva u en situaciones similares.

Para más información consulte el folleto [Policía](#).



**Podemos** examinar la **forma en la que el presidente del tribunal o el Ministerio de Justicia han tramitado una queja contra un agente judicial**.

Para más información consulte el folleto [Ejecución](#).



**¿Sobre qué autoridades no puedo presentar una queja ante el Defensor del Pueblo?**

**No podemos tramitar** quejas relativas a:

- el Parlamento
- el Gobierno
- el Presidente de la República
- el Tribunal Supremo de Cuentas
- los servicios de inteligencia
- la Inspección General de las Fuerzas de Seguridad
- las autoridades extranjeras



**¿Cómo evalúa el Defensor del Pueblo el procedimiento y la toma de decisiones de las autoridades?**

Examinamos si la autoridad ha actuado **conforme al Derecho** (leyes, reglamentos, resoluciones judiciales, etc.) y de acuerdo con **los principios de la buena administración**. La [buena administración](#) implica que la autoridad vele por que su actuación no sea desproporcionada, arbitraria, interesada, evasiva ni se prolongue de manera indebida. La buena administración también significa, por ejemplo, que los funcionarios no le nieguen información, no le discriminjen y que el expediente no contenga errores.



## ¿Qué hace el Defensor del Pueblo cuando detecta un error?



**Solicitaremos a la autoridad que rectifique** su decisión, procedimiento, actuación u omisión.



**No podemos decidir en lugar de la autoridad ni modificar o anular sus decisiones.** Estas actuaciones corresponden a la propia autoridad o a la autoridad jerárquicamente superior. Tampoco podemos sancionar a los funcionarios que hayan cometido el error.



## ¿Cómo procede el Defensor del Pueblo cuando detecta un error?



### Le informaremos a usted y a la autoridad del error detectado.

Instaremos a la autoridad a que se pronuncie en un plazo de 30 días. La autoridad podrá formular sus alegaciones.



**La autoridad puede no responder, responder de forma poco convincente o, indicarnos que no está de acuerdo** con nuestras conclusiones.



Podemos proponer a la autoridad **cómo debería corregir el error.**



**La autoridad puede no hacer nada** o comunicarnos que no corregirá el error.



Podemos **escribir a una autoridad superior o informar al público** sobre el caso.



También puede comunicarnos que **ha subsanado el error** o está trabajando para corregirlo.

Si consideramos satisfactoria la corrección realizada o en curso, se lo comunicaremos tanto a usted como a la autoridad.



## ¿Tengo que hacer algo antes de escribir al Defensor del Pueblo?

Sí. Debe dirigirse primero a la autoridad contra la que presenta la queja **para solicitarle que examine su asunto o lo subsane.**

## ¿Qué debo escribir y enviar al Defensor del Pueblo para que pueda ocuparse de mi asunto?

### Escríbanos

- **su nombre y apellidos, así como su domicilio.** también nos será útil facilitar **un número de teléfono y una dirección de correo electrónico**, para poder actuar con la mayor rapidez posible.
- Si se trata de **una persona jurídica**, indique la denominación social, el domicilio social, y el nombre de la persona autorizada para actuar en su nombre.
- **¿Sobre qué autoridad** o administración está escribiendo? ¿Contra quién presenta la queja? (Puede indicar con quién ha tratado en la autoridad).
- **¿Qué ha ocurrido de forma incorrecta? ¿Cuál es el motivo de su queja?**
- **¿Qué desea conseguir?** ¿Cuál considera que sería la mejor solución?
- **¿Qué ha hecho hasta ahora por su cuenta** y qué medidas ha adoptado? ¿Cuál ha sido el resultado?

### y adjunte:

- **una copia de la resolución**, si la autoridad competente ha dictado alguna en su caso; puede adjuntar **copia de su correspondencia con la autoridad**, o, en su caso, **copias de otros documentos importantes**; si envía los originales, se los devolveremos;
- **un poder de representación**, si escribe en nombre de otra persona.

## ¿Qué ocurre si olvido incluir algo?

No se preocupe, **si detectamos que falta alguna información, se la solicitaremos**.

## ¿Cuándo no puede el Defensor del Pueblo ocuparse de mi asunto?

**No podemos** tratar su asunto si se refiere a:

- **una materia que no entra dentro de nuestras competencias** (véase [qué hace](#) y [qué no puede hacer el Defensor del Pueblo?](#));
- **una oficina o administración que no está sujeta a nuestra supervisión** (véase más arriba la lista de autoridades);
- **una persona distinta** de usted, salvo que haya aportado un poder de representación.



## ¿Cuándo puede el Defensor del Pueblo decidir no ocuparse de mi caso?

- **Si no nos ha facilitado** información importante y **no nos ha remitido** la documentación necesaria, pese a habérselo solicitado.
- **Si consideramos que la actuación de la autoridad ha sido correcta** (en tal caso, se lo explicaremos de forma clara).
- **Si ha pasado más de un año** desde el último acontecimiento relacionado con su asunto.
- Si asunto está siendo examinado por un **tribunal** o ya ha sido resuelto judicialmente.
- Si ya se ha puesto en contacto con el Defensor del Pueblo sobre este asunto y, desde entonces, **no se ha producido ningún hecho nuevo**.



## ¿Cómo puedo ponerme en contacto con el Defensor del Pueblo?



Envíenos una **carta**. Puede descargar y llenar el [formulario](http://www.ocrance.cz/podejte-stiznost), disponible en [www.ocrance.cz/podejte-stiznost](http://www.ocrance.cz/podejte-stiznost).



Envíenos un **correo electrónico** a [podatelna@ocrance.cz](mailto:podatelna@ocrance.cz).

Rellene el **formulario en línea**, disponible [www.ocrance.cz](http://www.ocrance.cz) → [en línea](#).

Envíe un mensaje a nuestro buzón electrónico **o a nuestro buzón de datos** jz5adky.



**Visite la oficina del Defensor del Pueblo**, en la dirección Údolní 39, Brno, los lunes y miércoles de 8:00 a 16:00 horas. Si acude personalmente, le ayudaremos a poner su solicitud por escrito, aunque no se resolverá de forma inmediata.