

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO**



**MONOGRAFÍA**

**Para optar el Título Académico de Licenciado en Derecho**

**“LA NECESIDAD DE INCORPORAR LA INSTITUCIÓN JURÍDICA DEL  
DEFENSOR MUNICIPAL, EN LAS CARTAS ORGÁNICAS COMO MEDIO DE  
DEFENSA DE SUS DERECHOS E INTERESES DEL ADMINISTRADO  
MUNICIPAL (Caso Municipio de Santiago de Machaca – Prov. Gral. José  
Manuel Pando)”**

**INSTITUCIÓN : Gobierno Municipal de Santiago de Machaca**

**POSTULANTE : Guido Paucara Villca.**

**La Paz – Bolivia**

**2011**

**DEDICATORIA**

*A mis padres, tesoros más grandes que*

*Con amor y comprensión me enseñaron*

*El camino del éxito para MI superación como profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi profunda gratitud a nuestra querida Facultad de Derecho y Ciencias*

*Políticas que nos brinda la oportunidad de formarnos como*

*buenos profesionales.*

*Al Gobierno Municipal de Santiago de Machaca, Prov. José Manuel Pando*

*por su colaboración en la presente investigación.*

*Al Director de la Carrera de Derecho Dr. Juan Ramos Mamani por su constante apoyo*

*y colaboración en mi formación.*

## **CAPITULO I EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL TEMA.**

### **a) MARCO INSTITUCIONAL.**

### **b) MARCO TEÓRICO.**

<b>1. CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE OMBUDSMAN MUNICIPAL.....</b>	<b>3</b>
1.1. ETIMOLOGÍA.	
1.2. DENOMINACIÓN.	
<b>2. NATURALEZA JURÍDICA.....</b>	<b>8</b>
2.1. El ombudsman Municipal como defensor de los derechos e intereses del Ciudadano Administrado Municipal.	
2.2. El ombudsman Municipal como supervisor de la Administración Pública Municipal.	
2.3. El Ombudsman Municipal como instrumento de Participación Ciudadana.	
2.4. El Ombudsman Municipal como instrumentos de fortalecimiento de Honorable Concejo Municipal.	
2.5. El ombudsman municipal como instrumento de consolidación de la democracia local.	
<b>3. DESIGNACIÓN Y CESE DE FUNCIONES DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.....</b>	<b>11</b>
3.1. Requisitos para la designación.	
3.2. Incompatibilidad de funciones.	
3.3. procedimiento para la designación.	
3.4. Causales de cesación.	
3.5. Ombudsman municipal adjunto.	
<b>4. AMBITO DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>5. FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.....</b>	<b>16</b>
<b>6. ATRIBUCIONES CON QUE CUENTA.....</b>	<b>18</b>
<b>7. PRERROGATIVAS CON QUE CUENTA.....</b>	<b>19</b>
<b>8. FORMAS DE ACTUACIÓN DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.....</b>	<b>20</b>
8.1. De oficio.	
8.1.1. Inspecciones Periódicas.	
8.1.2. Criticas que viertan los medios de comunicación.	
8.2. A petición de parte.	
8.2.1 Su relación con los medios de comunicación.	
<b>9. PRESENTACIÓN Y ADMISIÓN DE QUEJAS.....</b>	<b>23</b>
9.1. presentación de quejas.	
9.2. Rechazo de quejas.	
9.3. Admisión de quejas.	
<b>10. RECOMENDACIONES DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.....</b>	<b>25</b>
10.1. Poder de censura pública.	
<b>11. INFORMES ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL.....</b>	<b>27</b>

### **c).MARCO HISTORICO.**

<b>1. EL OMBUDSMAN.....</b>	<b>30</b>
1.1. Precedentes históricos del ombudsman.	
1.2. Origen sueco del ombudsman.	
<b>2. MODALIDADES Y DIFUSION DEL OMBUDSMAN EN EL MUNDO.....</b>	<b>34</b>
2.1. Modalidad de ombudsman.	
2.1.1. Ombudsman Nacional.	

2.1.2.	Ombudsman Regional, Estadual, Provincial o Departamental.	
2.1.3	Ombudsman municipal.	
3.	PRECEDENTES Y ORIGEN DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.....	39
3.1.	Precedentes históricos del ombudsman municipal.	

**d) MARCO ESTADISTICO.**

**e) MARCO CONCEPTUAL:**

**f) MARCO JURIDICO POSITIVO VIGENTE Y APLICABLE.**

1.	CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO.....	51
1.1.	Defensor del pueblo.	
1.1.1.	Atribuciones del defensor del pueblo.	
2.	LEY DE MUNICIPALIDADES.- LEY 2028.....	56
3.	LEY MARCO DE AUTONOMIAS (CARTAS ORGANICAS).....	57

**CAPITULO II DIAGNÓSTICO DEL TEMA DE LA MONOGRAFIA**

1.	FUNDAMENTOS QUE SUSTENTAN LA INCORPORACIÓN DEL DEFENSOR MUNICIPAL.....	59
2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN ENTRE EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE MACHACA.....	61
2.1.	Excesiva burocracia.-	
2.2.	Retardación de trámites.	
2.3.	Cobros ilegales.	
2.4.	Prepotencia y arbitrariedades funcionarias.	
2.5.	Falta de información al ciudadano.	
3.	DERECHOS E INTERESES DEL CIUDADANO ADMINISTRADO MUNICIPAL.....	67
4.	MECANISMOS TRADICIONALES DE CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.....	68
4.1.	Control Administrativo Municipal.	
5.	INDEFENSION DEL CIUDADANO ADMINISTRADO MUNICIPAL FRENTE AL ACTUAR DE AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS MUNICIPALES.....	71

**CAPITULO III DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO DEL TEMA.**

1.	AUTONOMÍA PLENA EN EL NIVEL MUNICIPAL.....	73
2.	DEFENSOR MUNICIPAL COMO FORMA DE CONTROL SOCIAL.....	74
3.	EL ADMINISTRADO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. ....	75
3.1.	Principios rectores de la actividad administrativa.	
3.2.	Mecanismos de defensa frente a las arbitrariedades cometidos por los Servidores Municipales.	

**CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.

**PRÓLOGO**

Comenzar manifestando el agradecimiento, este honor al se me ha invitado, por el egresado Guido Paucara Villca, Varios e importantes investigación se han presentado sobre temas inherentes a los Municipios en especial de la ciudad de La Paz y la Ciudad de El Alto, como profesional dedicado al asesoramiento de la vida Jurídica, no pude menos congratularme por saber que los futuros abogados, no solo se preparan en cuanto al discernimiento de la ley sustantiva, sus alcances y su aplicación, sino también tocan temas de investigación que están estrechamente relacionadas con municipios rurales, que generalmente son olvidados por muchas circunstancias.

Sin duda la presente investigación sobre LA INCORPORACIÓN DE LA INSTITUCIÓN JURÍDICA DEL DEFENSOR MUNICIPAL, EN LAS CARTAS ORGÁNICAS COMO MEDIO DE DEFENSA DE SUS DERECHOS E INTERESES DEL ADMINISTRADO MUNICIPAL, coadyuvara con la difusión de gran manera a los municipios y en especial a los habitantes, que de una u otra manera acuden ante el Gobierno Municipal cualquiera sea el Municipio que hasta la fecha el administrado se encuentra en indefensión en cuanto a sus derechos e intereses sean individuales o colectivos.

La presente investigación realizado por el Postulante al título de Abogado, nos da una visión clara de los alcances del estudio, del impacto, sus consecuencias y sus beneficios de la presente investigación. Concuerdan con los avances de profundizar la democracia local de los últimos tiempos y de alguna manera se constituye en un texto de ayuda para otros estudiantes y en especial a los municipios, por lo que no queda más que felicitarle al postulante y que sea en hora buena, que Dios bendiga su futuro camino profesional y sean portadores de justicia para el pueblo boliviano.

La Paz junio de 2011.

Dr. Javier Salinas Soruco.

## **INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación, es fruto de la labor desempeñada en el Gobierno Municipal de Santiago de Machaca, es un trabajo metódico, fundamentado en bases doctrinales, teóricas y conceptuales.

La difusión mundial de la novedosa Institución Jurídica del Ombudsman o Defensor del Pueblo, en su figura clásica, es decir a nivel nacional, ha llevado al mundo a la convicción de la necesidad de crear una modalidad nueva de Ombudsman propia y específica para el quehacer Municipal y principalmente con un ámbito territorial de acción si bien mas específico, pero con una función más eficiente y exitosa, por el contacto directo y oportuno que le es posible establecer con los ciudadanos.

En este entendido, el tema de la presente investigación se centra en el estudio de la Institución Jurídica del Defensor Municipal y su necesaria incorporación en las Cartas Orgánicas Municipales encarando el problema de la indefensión en la se encuentra el administrador municipal, frente al no siempre oportuno, correcto ni eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.

La situación actual de la relación cotidiana entre ciudadanos administrados municipal y la administración Municipal, caracterizada por una excesiva burocracia, retardación de trámites, cobros ilegales, prepotencia y arbitrariedad funcionaria, así como por falta de una oportuna y compleja información al ciudadano acerca de los requisitos y tiempo que se requiere para cualquier trámite, evidencia que el ciudadano común no cuenta con un efectivo ni específico medio de defensa que atienda sus reclamos frente a los excesos, abusos y deficiencias señalados, todas vez que los existentes son excesivamente formalistas, lentas y onerosos, no encontrándose por tanto al alcance del común de los ciudadanos.

Por tanto, el Objetivo General de la presente investigación es Demostrar la necesidad de Incorporar la Institución Jurídica del Defensor Municipal en las Cartas Orgánicas Municipales como medio de defensa de sus derechos e intereses del administrado municipal en cada uno de los municipios de Bolivia, tomando como base no solo la

experiencia de otros países, sino la coyuntura social que confrontan los municipios en profundizar la democracia local. En tanto que los objetivos específicos son Demostrar que el ciudadano común no cuenta con un efectivo medio de defensa frente a la administración del Gobierno Municipal, asimismo Demostrar la indefensión en la que se encuentra el ciudadano, cuando debe realizar cualquier tipo de trámite, frente a las arbitrariedades de parte de autoridades y funcionarios Municipales.

Sistematizar la variedad de normas jurídicas que en el de cursar de la historia han intentado de establecer la institución Jurídica del Defensor Municipal y los elementos conceptuales que la rigen, asimismo Caracterizar los elementos que debe tener el Defensor Municipal en un determinado Municipio, como conclusión Proponer acciones tendientes a la incorporación del Defensor Municipal en los distintos municipios de Bolivia en especial en el Municipio de SANTIAGO DE MACHACA, inserto en su Carta Orgánica con un Capitulo específico, Como aporte por parte de la Universidad, en el marco de la responsabilidad Social.

El Defensor Municipal, representa una nueva vía de acceso a las autoridades del Gobierno Municipal, abierta a favor del ciudadano común que no puede utilizar los mecanismos tradicionales de control de la Administración Pública, para defender sus derechos e intereses frente a los errores y arbitrariedades de parte de autoridades y funcionarios municipales.

Los métodos utilizados en la investigación fueron: Método Dialéctico, para el planteamiento de la tesis, antítesis y síntesis del tema de Investigación, debido al cambio constante de las relaciones entre ciudadano administrado y administración pública municipal; Método Deductivo, que permitió hacer un análisis general del sentir de los ciudadanos, para llegar a lo particular, cual es la indefensión en la que se encuentra frente al actuar de autoridades y funcionarios municipales; y Método Histórico Comparativo, para una reseña histórica en cuanto a los antecedentes, origen y legislación comparada en materia de Ombudsman Municipal.

En cuanto a las técnicas de investigación, se utilizaron las siguientes: Investigación Documental, para revisión del material bibliográfico, análisis de las disposiciones

legales, nacionales e internacionales; y artículos de prensa relacionados al tema de investigación; y las técnicas de investigación de campo, para demostrar la necesidad de incorporar la Institución Jurídica del Defensor Municipal en las Cartas Orgánicas, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, dirigidas tanto al ciudadano administrado Municipal, como a las propias autoridades y funcionarios Municipales, entre concejales, asesores de Concejales, Asesores jurídicos y técnicos, del legislativo y del Ejecutivo Municipal, Tanto de la Honorable Alcaldía Municipal de Santiago de Machaca – Prov. José Manuel Pando. Habiéndose tomando en cuenta para la contrastación de la realidad, la actual gestión Municipal.

En el esquema de la investigación se desarrollo los marcos Institucional, Teórico, Histórico, Estadístico, conceptual y jurídico.

Posteriormente, se expone las conclusiones y Recomendaciones que se han considerado pertinentes, para una adecuada Incorporación del Defensor Municipal, asimismo se detalla la bibliografía consultada.

Además contiene un apartado de anexos, en los que se encuentran: cuestionarios aplicados en las encuesta; guía de entrevistas; Nomina de Autoridades y funcionarios municipales entrevistados; cuadros estadísticos de resultados obtenidos en la Investigación de Campo y otros.

## **TÍTULO PRIMERO.**

### **CAPITULO I EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL TEMA.**

## **a) MARCO INSTITUCIONAL.**

De acuerdo al reglamento del Régimen Académico Estudiantil de la Universidad Boliviana, concordante con el reglamento de la Modalidad de graduación – Trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho, de la Universidad Mayor de San Andrés, se ha cumplido con todos los requisitos como consta en el file personal, a este efecto se ha procedido a registrar de conformidad con la convocatoria en la Dirección de Carrera y previa solicitud, mediante Resolución del Honorable Consejo de Carrera N° 1565/2010 y Homologada por Resolución del Honorable Consejo Facultativo N° 2478/2010, en consecuencia mediante Memorandum de Asignación de Trabajo Dirigido CITE.: PERS. N° 005/2010 emitido por Héctor Espejo Espejo Honorable Alcalde del Gobierno Municipal de Santiago de Macha – Prov. José Manuel Pando en fecha 7 de octubre de 2010, fui asignado a la Unidad Jurídica del Gobierno Municipal en el marco de convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el Gobierno Municipal de Santiago de Machaca y la carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés.

Durante este lapso realicé las siguientes actividades:

- Contrasté documentación adjunta en los cuadernos de propiedad de los bienes inmuebles de los propietarios o dueños con los datos existentes que aun principio se elaboro en la unidad Jurídica.
- Realice informes sobre el Seguimiento de trámites administrativos en distintos órganos del estado Plurinacional de Bolivia, como su inicio, su desarrollo, y si estos se concluyeron o no, para luego remitir al Ejecutivo Municipal.
- Orientación a la población, referentes a derechos sucesorios, compra y venta de propiedades, y temas referentes a proyectos presentados por organizaciones ante la alcaldía Municipal de Santiago de Machaca.
- Realice informes finales sobre las minutas que se otorgo a título gratuito, es decir de las propiedades que fueron adjudicadas a título gratuito a diferentes instituciones y personas naturales, en gestiones anteriores.

- Realice un informe sobre las propiedades que en la actualidad no es habitada por ninguna institución o persona alguna para que el Honorable Concejo Municipal pueda emitir una ordenanza Municipal para que se pueda tomar medidas inmediatas de orden legal sobre estas propiedades.
- Realice un informe final sobre las labores realizada por mi persona en la unidad Jurídica para que el mismo sea presentado ante el Honorable Concejo Municipal.
- Sellado de solicitudes dirigidas a la unidad jurídica.
- Sellado de informes de la unidad.
- Revisión de ordenanzas municipales, con la normativa jurídica y que los mismos no contravengan normas algunas preestablecidas.
- Orientación a la población y público en general del Municipio de Santiago de Machaca para la realización de trámites administrativos o judiciales de complementación, rectificación, corrección, ratificación, enmiendas, cancelación de partidas y otros referentes a temas jurídicos o judiciales.

## **b) MARCO TEÓRICO.**

### **EL OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

El presente marco teórico resalta la efectividad de la labor de defensa que la institución Jurídica del Ombudsman Municipal brindara a los derechos e intereses del administrado Municipal, ocupando un importante lugar en la reducción de la inmensa brecha existente entre administrados y administración Municipal.

## **1) CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

Para conceptualizar al Ombudsman Municipal, cabe resaltar que se trata de una institución jurídica cada vez mas municipios del mundo adoptan, en el afán de precautelar la defensa y vigencia plena de los derechos e intereses del ciudadano.

Expertos en el tema, conceptualizan al Ombudsman Municipal de la siguiente manera:

Según Gustavo Briseño, Presidente del Capítulo Venezolano del Ombudsman; “el Ombudsman Municipal es un corrector de la actividad administrativa del Municipio” Ya que le corresponde velar por el adecuado funcionamiento de los servicios públicos y cuidar de que la actuación administrativa esté orientada a la pronta y eficaz satisfacción del interés general.<sup>1</sup>

En opinión del Dr. Carlos Hugo Molina, “El Ombudsman es el personero que apoya al administrado con relación al aparato público”, todo ciudadano merece un apoyo en la solución de sus problemas, especialmente de aquellos que se prolongan por la lenidad del funcionario público, o aquellos que no tengan una respuesta oficial de la Municipalidad en torno a alguna solicitud formulada.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BRICEÑO Gustavo, “Ombudsman Municipal, proyectos y experiencias”, citado por TORANZO ROCA Carlos F. OMBUDSMAN Democracia y Derechos Humanos, Págs., 152 y 153.

<sup>2</sup> MOLINA SAUCEDO Carlos Hugo, “Ombudsman busca consolidar la democracia y el respeto de los derechos Humanos” Archivo hemerográfico, CEDDIN, La Paz 7 de diciembre de 1991.

Por su parte Jorge Von Borries M, considera al Ombudsman Municipal como “ un receptor y canalizador de reclamaciones, un veedor y denunciante critico y acusador de conductas contrarias a los derechos de las personas”<sup>3</sup>

A decir el Dr. Milton Mendoza M. considera que el “Ombudsman Municipal es una instancia que permite recibir las denuncias y quejas de los descontentos e indefensos administrados municipales, realizar la investigación y el seguimiento necesario, requerir la información pertinente, sugerir y recomendar ante el poder competente, cierta modalidad de conducta, la que será considerada como categoría jurídica de defensa, control y fiscalización que permite un perfecto desenvolvimiento del administrado frente a la administración municipal desbaratando el anatema de frustración que obligatoriamente siente con la retardación de trámites, el cohecho, la concusión y el peculado, acompañado de un clientelismo desmedido”<sup>4</sup>

Por su parte, la International Bar Asociación, citada por Antonio Cartaña, define al Ombudsman como “ una institución incluida en la Constitución o creada a través de un acto de la legislatura o parlamento y encabezada por un alto funcionario público, independiente , responsables ante la legislatura o parlamento, que recibe quejas de ciudadanos agredidos por la administración pública, sus funcionarios y empleados, o que actúa de acuerdo a su propia decisión y que tiene el poder de investigar, recomendar acciones correctivas y emitir informes”<sup>5</sup>

Finalmente , la “American Assembly”, en su trigésima segunda sesión llevada a cabo en octubre de 1967, lo que conceptúa así: “ es un funcionario independiente de alto nivel jerárquico que recibe quejas, efectúa investigaciones dentro de las materias involucradas en aquellas y hace recomendaciones para la toma de una decisión oportuna.

---

<sup>3</sup> VON BORRIES M. Jorge, Designación del Ombudsman Municipal”, Archivo hemerográfico, CEDDIN, La Paz 13 de enero de 1992.

<sup>4</sup> MENDOZA MIRANDA Milton, “El Ombudsman Municipal” Archivo hemerográfico CEDDIN, La Paz 6 de diciembre de 1994.

<sup>5</sup> CARTAÑA Antonio “Ombudsman Municipal, proyectos y experiencias” citado por TORANZO ROCA Carlos F. Ombudsman Democracia y Derechos Humanos. Pág. 127 y 128.

Puede igualmente realizar investigaciones de oficio, Publica informes periódicamente”<sup>6</sup>

Los conceptos citados hasta ahora, brinda una idea general de cómo podría llegar a definirse al Ombudsman Municipal y en base a estos, es que se plantean las siguientes consideraciones:

El Ombudsman Municipal representa un mecanismo de defensa de los derechos e interés de los vecinos, frente a errores y arbitrariedades en que incurran o reincidan autoridades y funcionarios municipales, utilizado por la población para hacer público sus reclamos, pues permite al ciudadano interpelar a las autoridades municipales dejando de lado sus temores, se ocupa de recoger y canalizar sus quejas.

Si bien carece de potestad jurisdiccional, tiene un alto valor simbólico y ético, pues gracia a su Poder de Censura Publica, pues a través de los medios de comunicación dar publicidad a sus informes, recomendaciones y exhortaciones al cumplimiento de la ley y al respeto irrestricto de los derechos e intereses de la ciudadanía.

Se presenta como una forma original y eficiente de control que no interfiere con los controles tradicionales ritualista, formalista y lentos, su acción está destinada a velar por que el aparato municipal, esté al servicio de la población puesto que esta ligando a realidades y situaciones que tienen que ver con la calidad de vida de los habitantes de un municipio.

No entra en el terreno político defendiendo ni atacando la ideología de los gobernantes, no sufre el desgaste de la acción de gobierno ni está atado a compromisos políticos con plataforma alguna, porque no distrae su tiempo y energía en la acción política, lo que le permite ganar la confianza de la gente, gracias a la imparcialidad con la que puede desempeñar sus funciones, convirtiéndose así en un idóneo instrumentos de participación ciudadana.

---

<sup>6</sup> STANLEY V. Anderson, *Ombudsman for American Government*, EEUU, 1967, citado por MAIORANO Jorge Luis, 1987, Pág. 28 y 29.

El acceso a este Ombudsman es totalmente gratuito y exento de formalismo, su función es básicamente educadores y asesoras, constituye una magistratura de disuasión y no de imposición coercitiva, de esa manera su intervención carece de coercitividad pero está respaldada por su elevado prestigio moral, es una Institución de Derecho Público.

Carece de potestad Jurisdiccional, significa que las recomendaciones y sugerencia que formula no causa estado, decir que no tiene poder para revocar, anular o modificar de manera directa un acto administrativo o judicial, sin embargo cabe aclarar que si puede hacerlo de manera indirecta a través de la prestigio moral que ejerce sobre autoridades y funcionarios municipales con su poder de Censura Publica, en virtud del cual puede y debe dar publicidad a sus informes, lo que al funcionario involucrado a reparar el daño o agravio causado al ciudadano administrado.

Finalmente, la misión fundamental de este Ombudsman es la defensa de los derechos e intereses del ciudadano administrado municipal contra abusos, arbitrariedades, negligencias y errores administrativos en que incurran o reincidan autoridades y funcionarios municipales, siendo su objetivo primordial , lograr a través de la supervisión, un correcto, oportuno y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales en áreas que escapan generalmente a los tradicionales medios de control de la administración edilicia, ya que muchas veces las acciones u omisiones de esta, no llegan a constituir hechos típicamente antijurídicos, quedando casi impunes.

### **11.1. ETIMOLOGÍA.**

Etimológicamente, el termino Ombudsman “proviene del Vocablo Sueco OMBUD que corresponde a Vocero y MAN que significa Hombre, es decir vecero del Hombre, entonces vocero del pueblo, y por equivalencia “la voz de los sin voz”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Von Borries M, “Designación del Ombudsman Municipal” Archivo Hemerografico CEDDIN, La Paz 13 de enero de 1992.

A decir de la Sra. Rosario Chacón Salamanca, presidenta del Capítulo Boliviano del Ombudsman, “el nombre proviene de las palabras Suecas OMBUD = Representante y MAN = Hombre es decir representante del hombre”<sup>8</sup>

En cuanto al término Municipal el diccionario Sopena afirma que este viene del latín “Municipalis” adjetivo que significa perteneciente al municipio o relativo a él, es decir que el Ombudsman Municipal constituye un vocero del Municipio y por tanto vocero del conjunto de los ciudadanos administrado municipal, perteneciente a un determinado municipio, e ahí sus funciones, el exclusivo servicio servicios al municipio, a los miembros de este, no así al gobierno Municipal.

#### **a. DENOMINACIÓN.**

Varios son los países que incorporaron en sus municipios esta nueva institución jurídica, le asignaron un denominativo acorde a su cultura, costumbres y necesidades, distintos al originario cual es “Ombudsman Municipal”, excepto Jerusalén que mantiene tal denominación.

Zúrich, no obstante haber dado origen al Ombudsman Municipal, lo denomino “Le Mandataire de la Ville de Zúrich” para resaltar la representación que esté aceptaba de sus mandantes, de cada uno de los habitantes de la ciudad de Zúrich, para la gestión de uno de varios asuntos, aunque su principal función sea la defensa de los interés de los vecinos y la supervisión de la administración Municipal, vigilando que los funcionarios y autoridades municipales actúen conforme al derecho y equidad.

Buenos Aires, por su parte se aparta de las denominaciones tradicionales y le otorga un nombre original, carente de trayectoria tanto en argentina como en el Derecho Comparado, al denominar a su Ombudsman Municipal, como “Controlador General Comunal” denominación que contrariamente a lo que refleja el contenido de la Ordenanza Municipal de su creación, parece resaltar la función de control sobre los órganos administrativos municipales.

---

<sup>8</sup> CHACON SALAMANCA Rosario “Nueva Institución para fortalecer la democracia” Archivo hemorografico, CEDDIN, La Paz, 2 de octubre de 1991.

Luego Brasil también incorpora al Ombudsman Municipal en varios municipios, como un denominativo no menos original, cual es el de “Ouvidor Geral” (Oidor General) resaltando la actitud de escuchar con la mayor diligencia, todas las quejas que pudieran recibir, para la defensa de los derechos e intereses individuales u colectivos de los administrados municipales contra actos y omisiones ilegales o injustas cometidas por la administración pública municipal.

Pero fue la ciudad de Asunción del Paraguay, la primera en resaltar la función de defensa de los derechos e intereses del vecino, al otorgarle a su Ombudsman Municipal, la denominación de “Defensor Vecinal”.

Por lo expuesto y con el fin de resaltar la misión fundamental de defensa de los derechos e intereses del ciudadano administrado, la presente investigación en sus partes de recomendaciones propone incorporar el Ombudsman Municipal con la siguiente denominación Defensor Municipal dentro del marco jurídico en este caso en las Cartas Orgánicas con el fin de profundizar la democracia Local de cualquier municipio.

## **9. NATURALEZA JURÍDICA.**

No existe uniformidad de criterios en la doctrina respecto a la naturaleza Jurídica del Ombudsman Municipal, por cuanto el referido aspecto no ha sido objeto de especulación teórico doctrinal.

Cabe puntualizar que las diferentes posturas presentan a un modo empírico, amplio y genérico, donde resulta complejo encontrar la esencia y fundamento de esta institución Jurídica.

### **a. El ombudsman Municipal como defensor de los derechos e intereses del Ciudadano Administrado Municipal.**

Esta teoría, asume que la naturaleza Jurídica del Ombudsman Municipal está en ser un defensor de los derechos e intereses del ciudadano en el ámbito municipal frente a las

negligencias y arbitrariedades en las que incurran o reincidan autoridades y funcionarios municipales.

En efecto el Ombudsman Municipal no es un defensor de la administración Municipal, sino que es un mecanismo de defensa de los ciudadanos, de aquel conglomerado de anónimos administrados que padecen silenciosamente los más variados atropellos administrativos.

Es un defensor del vecino de a pie, del ciudadano común que a menudo se encuentra impotente frente a la burocracia displicente y agravante, las injusticias y extorsiones de parte de la administración municipal.

#### **b. El ombudsman Municipal como supervisor de la Administración Pública Municipal.**

La presente teoría asume que la naturaleza jurídica del Ombudsman Municipal, consiste en la supervisión del correcto, oportuno y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales, que está llamado a ejercer en aéreas que generalmente escapan a los tradicionales medios de control de la administración Pública Municipal.

En este sentido, más que un fiscalizador de la administración Pública Municipal, El Ombudsman Municipal viene a ser un colaborador de ella, toda vez que mediante sugerencias, recomendaciones, propuesta de modificación legislativa y reglamentario, permite corregir comportamientos negligentes, defectuosos, irregulares, abusivos, arbitrarios, agravantes, inconvenientes o inoportunos, que cotidianamente afectan los derechos e intereses de los administrados municipales, individual y colectivamente.

#### **c. El Ombudsman Municipal como instrumento de Participación Ciudadana.**

Según esta teoría, la Naturaleza Jurídica del Ombudsman Municipal está en ser un instrumento de participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos que atañe al municipio, con el fin de profundizar la democracia local, y realizar un control sobre la Administración Municipal, para el efectivo cumplimiento y apego a la Constitución y

demás leyes, para la protección de los derechos e intereses del ciudadano administrado.

**d. El Ombudsman Municipal como instrumentos de fortalecimiento de Honorable Concejo Municipal.**

Para esta teoría la Naturaleza Jurídica del Ombudsman Municipal está en ser un instrumento de fortalecimiento del Honorable concejo Municipal como un órgano legislativo y deliberante del Gobierno Municipal tanto en el contexto institucional como social, en la medida que su calidad de receptor y canalizador de los reclamos y quejas de los ciudadanos administrados municipal, toma conocimiento de las negligencias, errores administrativos, arbitrariedades y abusos cometidos por autoridades y funcionarios Municipales y los pone en conocimiento de Honorable Concejo Municipal, para que este adopte algunas medidas pertinente de cara a la opinión pública.

**e. El ombudsman municipal como instrumento de consolidación de la democracia local.**

La naturaleza jurídica del Ombudsman Municipal según esta teoría, está en ser un instrumento de consolidación de la democracia local, para que esta se constituya no solo en un sistema político, sino principalmente en un sistema de vida.

Desde hace varios años se concibe la idea de Democracia, no solo aquel sistema jurídico político que Lincoln definió como el “ gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo” sino que aquel que además fundamenta su existencia y razón de ser en la protección de la dignidad del ser humano, a través de la instrumentalización de posibilidades efectivas para su realización integral.

De esta manera el Ombudsman Municipal, es considerado como un símbolo de todo Estado democrático, la esencia de lo que el Gobierno debería hacer, como fomentar el bienestar del ciudadano, defender las libertades individuales y velar para que la burocracia administrativa trate con equidad a todos los ciudadanos. Es por tanto un signo de identidad democrática que permite a los administrados descubrir la autenticidad de la democracia local y al mismo es un reflejo de una democracia en que

vive un pueblo, al constituirse en un garante de las libertades individuales, especialmente de los derechos e intereses del ciudadano.

## **10. DESIGNACIÓN Y CESE DE FUNCIONES DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

La designación del Ombudsman Municipal merece de un análisis muy cuidadoso, porque se trata de una institución Jurídica, cuyo titular deberá ser elegido por un órgano con bastante influencia política, como en nuestro país lo constituye el Honorable Concejo Municipal, pero al mismo tiempo deberá ser suficientemente independiente de este, como para ejercer sus funciones con imparcialidad y poder servir eficientemente en la defensa de los derechos e intereses de todos los ciudadanos que de una u otra forma se sienten lesionados o perjudicados por la actividad administrativa municipal.

### **a. Requisitos para la designación.**

Los requisitos exigidos para ser designado Ombudsman Municipal varían mucho de una legislación a otra, todas coinciden en un requisito básico, cual es el de poseer un reconocido prestigio moral, y una probada honorabilidad, reuniendo condiciones de idoneidad, honestidad y probidad e integridad.

En opinión del Dr. Ponce se debe tener clara conciencia de que se trata de una magistratura fundamentalmente ligada a la calidad moral, idoneidad prestigio de quien la desempeña por tanto su designación, debe estar totalmente alejada de compadrería político o de mero figuración”<sup>3</sup>

Otro requisito importante, es el referido a la profesión de Abogado, aunque no haya estipulado expresamente esta exigencia, cabe resaltar que la mayoría de los Ombudsman Municipal, actualmente en ejercicio son Abogados Titulados pues al estar sus funciones íntimamente ligadas a la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos, en estricto apoyo y cumplimiento de las leyes existentes, si estas son desconocidas por el titular del cargo, aunque cuente con asesores jurídicos, no podría cumplir a cabalidad su noble misión.

Respecto a la edad mínima requerida, no se han establecido expresas condicionantes, aunque es conveniente que los Ombudsman Municipales, sean mayores de 30 años, ya que por las características del cargo, es necesario que poseen suficiente formación profesional y experiencia en la administración pública municipal, además de un reconocido prestigio moral.

En conclusiones, se puede afirmar que las condiciones requeridas para el ejercicio del cargo son: prestigio moral, profesión de Abogado y vasta experiencia administrativa, así como una plena identificación con los problemas de los ciudadanos de su municipio.

#### **b. Incompatibilidad de funciones.**

Las funciones de Ombudsman Municipal son incompatibles, a excepción de la Cátedra Universitaria, con el ejercicio de cualquier otro cargo público o privado remunerado, con todo mandato representativo o afiliación política alguna.

La independencia política es muy importante, porque si bien el Ombudsman Municipal existe por consenso de los partidos políticos representado en el órgano legislativo municipal, no se somete a ello, de otro modo la gente y los propios partidos políticos lo varían como un representante del oficialismo o de la oposición según sea el caso, es decir se estaría politizando una institución que es precisamente su negación. Así la independencia política es básica para garantizar su imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

Incluso algunas legislaciones prohíben, que en los dos años posteriores al cese de sus funciones, puedan postularse a algún cargo de diputación o concejalía o cualquier elección.

#### **c. procedimiento para la designación.**

Estudiando el derecho comparado sobre el tema, se tiene que todo Ombudsman Municipal es designado por el órgano legislativo Municipal correspondiente, por dos tercios de votos del total de sus miembros, generalmente en sesión secreta, y por un

periodo de funciones similar al de dicho órgano legislativo, pudiendo ser reelegido, solo la ordenanza de creación del defensor vecinal Asunción la prohíbe la reelección.

La designación por dos tercios de votos del total de los miembros, garantiza un importante apoyo al titular de la institución, ya que si no llega a esta mayoría absoluta, se debe proceder a la votación del siguiente candidato.

Se ha señalado en alguna oportunidad que la designación del titular de la institución, a cargo del órgano legislativo del gobierno Municipal, podría comprometer la necesaria imparcialidad e independencia política con la que debe desempeñar el Ombudsman, sin embargo y en opinión de la presente investigación, cabe aclarar que si no fuera elegido precisamente por dicho órgano legislativo, no tendría acceso a las altas esferas municipales y poco o nada podría hacer en defensa de los derechos e interés del administrado municipal pues carecería del respaldo institucional necesario.

En cuanto a la remuneración que percibe los Ombudsman Municipal esta generalmente es similar a la que perciben los concejales Municipales, con aclaración que tal similitud solo es válida para aquellos municipios en los cuales, los concejales son bien reenumerados.

#### **d. Causales de cesación.**

El mismo órgano legislativo municipal que designo al Ombudsman Municipal, es el que puede determinar el cese del mismo, especialmente si perdiera la confianza en la solvencia moral y profesional de aquel, en caso de una notoria negligencia en el desempeño de las obligaciones y deberes de su cargo. La cesación al igual que la designación, es sometida a votación, misma que también debe alcanzar dos tercio de votos de los mismos.

Asimismo, son causales de cesación la renuncia al cargo, muerte o incapacidad sobreviniente, codena por la comisión de algún delito mediante sentencia ejecutoriada y/o cumplimiento del término de su mandato.

En caso de concurrir algunas de estas causales, el Ombudsman Municipal es reemplazado temporalmente por alguno de sus Ombudsman Municipal adjunto, hasta que se proceda a la designación del titular de la institución.

#### **e. Ombudsman municipal adjunto.**

En algunas legislaciones, se hace mención a los adjuntos, especialmente la legislación argentina da cuenta de que a propuesta del Ombudsman Municipal, el Concejo Deliberante designa dos adjuntos para que asistan a aquel en su tarea y puedan reemplazarlo provisionalmente en caso de enfermedad, ausencia o cese, en el orden de su designación.

Estos Adjuntos ejercen sus funciones por el mismo periodo que el Ombudsman que los haya propuesto y deberán reunir los mismos requisitos que para Ombudsman Municipal y no estar comprendidos en las mismas incompatibilidades.

En Buenos Aires, los adjuntos del Controlador General Comunal, perciben una remuneración equivalente al setenta y cinco por ciento de la percibida por el Controlador.

### **11. AMBITO DE ACTUACIÓN.**

El ámbito de actuación puede ser estudiado desde dos puntos de vista: el subjetivo y el objetivo.

Desde el punto de vista subjetivo el Ombudsman Municipal supervisa la correcta, oportuna y eficiente actuación de los funcionarios y agentes dependientes del ejecutivo de la municipalidad, desde los empleados inferiores hasta el propio alcalde municipal, asimismo actúa sobre todo los actos de la administración municipal y entidades públicas y privadas, que brinden servicios públicos de competencia municipal.

Y desde el punto de vista objetivo, todo Defensor Municipal defiende los derechos e intereses del ciudadano administrado municipal contra las arbitrariedades, desviaciones de poder, errores administrativos, deficiencias, abusos, demora excesiva en los trámites, y todo otro acto que traduzca desconsideraciones hacia el público.

Al decir el Dr. Jorge Luis Maiorano “ cabe recordar que no son los comportamientos antijurídicos los que deberán ocupar el primer plano de la actuación del Ombudsman Municipal y que ello tenga prevista la sanción por el propio ordenamiento jurídico positivo, en cambio, serán los comportamientos que no configuren técnicamente una violación típica al ordenamiento jurídico, los que deberán merecer la principal atención de ese Ombudsman y ello precisamente, en atención a que muchos de esos comportamientos o actitudes no gozan del amparo jurídico, eligiéndose de esa forma verdaderos reductos inmunes a todo control tradicional, allí es donde debe penetrar el Ombudsman y terminar con esos comportamientos atentatorios a la dignidad humana”<sup>9</sup>

Ahora , si en esferas de la municipalidad se violara algún derecho jurídicamente tutelado o el hecho estuviera expresamente tipificado como delito, el Ombudsman Municipal no puede menos que hacer público el hecho para ejercer presión con la opinión pública y para que los órganos encargados de la tutela de dichos derechos, efectivicen su función.

Por ejemplo, y según el Código Penal boliviano, en caso de meterse los delitos de cohecho pasivo propio, beneficios en razón del cargo, concusión, o incumplimiento de deberes, el Defensor Municipal deberá ponerlos en conocimiento del Ministerio Publico, brindando toda la información que pueda obtener al respecto.<sup>10</sup>

El defensor Municipal no es un atajo para lograr rápida solución a problemas que tienen vías normales de desarrollo en la administración municipal. Su intervención queda justificada si el proceso establecido fuese notablemente ineficaz o engorroso y destinado en definitiva a impedir sistemáticamente la satisfacción de los requerimientos del publico o si el tramite se hubiera demorado más de la cuenta.

-----  
<sup>9</sup> MAIORANO Jorge Luis, 1987, pág. 241.

<sup>10</sup> Código penal, Editorial U.P.S., abril 2005

Aunque la institución jurídica del Ombudsman Municipal, no tiene competencia para intervenir, cuando respecto de una queja recibida se encuentra en trámite un recurso administrativo o un proceso judicial en contra de alguna autoridad municipal, sí puede

informarse oportunamente del resultado de la gestión, ya que si bien no ingresa a ver al fondo de los tramites, tiene competencia para estar presente allí donde se cometa alguna irregularidad administrativa municipal.

## **12. FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.**

No obstante las características propias de la Institución Jurídica que se estudia, diferentes de un país a otro, puede afirmarse que las funciones comunes a todo Ombudsman, son las siguientes:

- a) Defender los derechos e intereses de todo ciudadano administrado municipal contra arbitrariedades, desviaciones de poder, dolo, irregularidades administrativas, deficiencia, abuso, negligencia, demora excesiva en los tramites y todo otro acto que traduzca desconsideraciones hacia el público, aunque no configuren una violación típica al ordenamiento jurídico, en las que puede incurrir autoridades y funcionarios municipales.
- b) Promocionar e informar, los derechos e intereses que tiene todo ciudadano administrado municipal.
- c) Supervisar la correcta actuación de autoridades y funcionarios dependientes de la administración municipal y de empresas privadas que brinden servicios públicos de competencia municipal; y asegurar el cumplimiento por parte de la administración municipal, de los principio de celeridad, eficiencia, oportunidad, austeridad, honestidad e idoneidad.
- d) Velar por que autoridades y funcionarios municipales de una correcta y oportuna aplicación y cumplimiento a la Constitución Política del Estado, leyes, ordenanza, resoluciones y reglamentos municipales, dentro del marco del municipio.
- e) Ejercer influencias Normativas ante el Concejo Municipal proponiendo la adopción de Normas y procedimientos municipales que corrijan situaciones injustas o perjudiciales para los derechos e intereses del ciudadano.
- f) Recibir y tramitar en forma expedita, imparcial, gratuita las quejas presentadas por todos los ciudadanos y gestionar ante la administración edilicia para la rápida solución de los casos que se presenten.

- g) Ser el enlace entre el ciudadano que habita en un municipio con la administración municipal.

Como coloraría se puede afirmar, que la Institución del Ombudsman Municipal, no es la panacea que resolver todos los males, defectos y errores de la administración edilicia, de la noche a la mañana, su perspectiva no es cortoplacista ni su dimensión ilimitada, tampoco constituye el único remedio eficaz contra el proceder injusto, incorrecto e ineficaz de autoridades y funcionarios municipales, pero ha dado muy buenos resultados en muchos países, incluso en países en desarrollo.

Como decía Donald Rowat, profesor de la Universidad de Carleton, Ottawa – Canadá, “Puede ser verdad, como dicen los críticos, que la función no está muy bien equipada para cazar leones, pero ciertamente pueda matar muchas moscas. Aun si funcionara en los países en desarrollo con la mitad de la eficiencia de los esquemas marginales, su adopción bien valdría la pena”<sup>11</sup>

En definitiva, El Ombudsman Municipal es un gestor de la justicia social y como tal, se pone al servicio de los más necesitados, de aquellos que no tienen a su alcance otros medios para obtener una reparación cuando sus derechos o intereses son atropellados por la administración municipal. Sin duda ejerce una importante influencia para mejorar las relaciones entre administrados y administración.

---

<sup>11</sup> ROWAT Donald C. “La conveniencia de la Adopción de la Institución del Ombudsman en los países en desarrollo” citado por BARRAZA Javier Indalecio y SCHAFRIK Fabiana Hayddé, El control de la Administración Pública, Ed. Abeledo – Perrot, Buenos Aires, Pág. 207.

### **13. ATRIBUCIONES CON QUE CUENTA.**

Para el cumplimiento de sus funciones, se reconoce a todo Ombudsman Municipal, el llamado “Derecho de Información”, en virtud del cual no puede negársele el acceso a ningún expediente o documento administrativo, público o privado, o servicio objeto de la investigación que haya iniciado, a la excepción de aquellos clasificados como

reservados o secretos, es decir aquellos documentos que tengan que ver con la seguridad nacional.

Gracias al derecho a la Información que se le reconoce, el Ombudsman Municipal cuenta con las siguientes atribuciones:

- a) Requerir de las dependencias Municipales correspondientes, la información y colaboración que juzgue necesaria, así como la remisión de los respectivos informes, actuaciones, expedientes o su copia certificada.
- b) Tener acceso irrestricto a oficinas, archivos, institutos y cualquier otra dependencia municipal.
- c) Solicitar a las entidades públicas o privadas, nacionales o departamentales que presten servicio públicos de competencia municipal, el envío de informes y la documentación que juzgue necesaria o de sus copia certificada.
- d) Ordenar la realización de todos los estudios y pericias necesarios a la investigación y fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes.
- e) Ordenar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular o funcionario municipal que pueda proporcionar información sobre los hechos que se investigan, bajo fe de juramento, es decir con sujeción a disposiciones legales relativas a los testigos.
- f) Solicitar la aplicación de medidas disciplinarias a los funcionarios que sin causa justificada, dificulten, demoren o hagan ineficaz el ejercicio del “derecho de petición” que tiene todo ciudadano.

En este sentido, el Derecho Comparado nos da cuenta de que la falta de colaboración al Ombudsman Municipal, es considerada como delito de desobediencia, pudiendo este último trasladar los antecedentes respectivos al Ministerio Público para el ejercicio de las acciones pertinentes.

De las mismas formas, la negativa o negligencia del funcionario requerido para el envío de informes, documentos, copias certificadas o para la realización de cualquier otro diligencia encomendada por el Ombudsman Municipal, así como la obstaculización del acceso a expedientes o documentos necesarios para el esclarecimiento de los hechos,

son encontrados como entorpecedoras de la investigación y puesta en conocimiento de la opinión pública.

En síntesis, el Ombudsman Municipal para el ejercicio de sus atribuciones hace uso irrestricto de su Derecho de Información puesto que tiene acceso a cualquier documento e información municipal, pudiendo retirarlas para su examen y posterior devolución, puede entonces utilizar todos los medios de prueba que necesite para la realizar sus investigaciones y ningún funcionario municipal, puede negarle la colaboración que requiera.

#### **14. PRERROGATIVAS CON QUE CUENTA.**

Una importante prerrogativa con que cuenta el Ombudsman Municipal, aunque la legislación comparada no la contemple expresamente, no obstante estar plenamente vigente en la práctica, es la referida a la protección del ejercicio de su poder de Censura Publica en virtud de la cual, las opiniones que vierta en el ejercicio de sus funciones, no pueden ser utilizados en su contra por las autoridades o funcionarios municipales impugnados.

Otra prerrogativa no menos importante con que cuenta este Ombudsman, es su independencia Funcional, puesto que actúa con plena libertad y sin recibir órdenes o instrucciones de ninguna autoridad.

El decide a que casos dará curso y las actuaciones que seguirá, con total independencia tanto del Órgano legislativo como ejecutivo de su municipio.

A decir el Dr. Carlos Hugo Molina: “en sus funciones, es independiente de cualquier de los órganos del Municipio y no tiene relación de dependencia jerarquía con ellos”<sup>12</sup>

Su independencia funcional, que impide que actuara sujeto a coacción o a presión, constituye una garantía para la imparcialidad de su actuación. Ni quienes lo designaron ni ningún otro órgano puede impartir instrucciones u órdenes, así, debe precisarse que cualquier sugerencia o recomendaciones que se le formulara en ordene a que decidiera a favor o en contra de alguna situación planteada, no tendrá ningún valor, seria nula de

pleno derecho. Por ello y frene a la posibilidad no remota de que tales presiones se produzcan, será el propio Ombudsman Municipal quien en virtud a su prestigio y honorabilidad, se oponga terminablemente y firmemente a cualquier intento de desnaturalizar sus funciones”<sup>13</sup>

Asimismo, tiene la prerrogativa de dictar el reglamento interno de la Institución y la de designar al personal profesional, técnico y administrativo que tendrá a su cargo.

## **15. FORMAS DE ACTUACIÓN DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

La actuación del Ombudsman Municipal puede iniciarse de dos formas: de oficio o a petición de parte.

### **a. De oficio.**

El Ombudsman Municipal actúa de oficio, cuando aun no se han presentado quejas respectos de alguna irregularidad administrativa municipal, posiblemente porque la misma se encuentra demasiado oculta y se refiere a asuntos que afectan a la colectividad y no a un individuo en particular. En esta forma de actuación, existen dos medios para llegar al conocimiento de las irregularidades y arbitrariedades administrativas municipales, las inspecciones periódicas y arbitrariedades administrativas municipales, las inspecciones periódicas que realiza sin previo aviso en las dependencias administrativas de su municipio y la consulta constante de

-----  
<sup>12</sup> MOLINA SAUCEDO Carlos Hugo, "El Defensor del Pueblo Municipal" Archivo CEDDIN, La Paz 3 de enero de 1992.

<sup>13</sup> Ibidem. MAIORANO Jorge Luis 1987. Pág. 240.

comentarios y críticas que vierten los medios de comunicación respecto de la administración municipal.

### **i. Inspecciones Periódicas.**

Las inspecciones sorpresas que realizaran periódicamente el Ombudsman Municipal a las dependencias administrativas de su municipio, le permite observar, desde el estado en que se encuentra los edificios públicos , la ubicación de diferentes oficinas, si están

bien instaladas, adecuadamente provistas, si los funcionarios trabajan con comodidad, si cuenta con los útiles y materiales necesarios para un eficiente trabajo, también observa la disciplina, el horario de trabajo, el cumplimiento del mismo por los funcionarios municipales, el trato que dan los funcionarios públicos municipales a los administrados, es decir, al público que concurre diariamente a estas oficinas y finalmente inspecciona el estado de tramitación de todos los expedientes administrativos, eligiendo al azar cierto número de ellos, a fin de comprobar si se cumple rigurosamente los procedimientos administrativos y en especial los plazos, tratando de lograr que el trabajo de la administración edilicia sea legal, correcto, económico, oportuno y eficiente.

Las administraciones que son sometidas a estas inspecciones, generalmente son aquellas que han cometido muy graves errores y en torno a las cuales se abre un “periodo de desconfianza” por lo que son inspeccionadas durante cierto tiempo, Incluso después de remediarse tales irregularidades.

## **ii. Críticas que viertan los medios de comunicación.**

El otro medio para llegar al conocimiento de alguna irregularidad o arbitrariedad municipal, es el de la consulta constante de comentarios y críticas que viertan los medios de comunicación referidos a excesos y abusos de parte de la administración municipal. En este sentido las noticias e informes de prensa, radio y televisión. Revisten, porque permite tomar conocimientos de hechos que a su juicio merezcan una investigación, tendiente a la solución de conflictos municipales.

### **b. A petición de parte.**

Todo ciudadano administrado municipal, sea persona física y jurídica, que se crea lesionado en sus derechos e interés municipales, por parte de la administración edilicia, o que considere que fue tratado en forma incorrecta o tan solo inadecuada, o que fuera injustificada perjudicado y no encuentre respuesta a sus reclamos, pueda presentar

ante el Ombudsman Municipal el reclamo respectivo, tanto a título personal como colectivo.

Al respecto, el D. Jorge Luis Maiorano afirma que, el reclamo puede ser formulado, no solo por el damnificado por la mala administración municipal, sino también por un tercero obrando como autentico defensor de la legalidad y moralidad administrativa.<sup>14</sup>

En opinión del Dr. Carlos Hugo Molina, “la minoría restante, o sea aquellas personas que no necesitan de esta institución, está conformada por quienes están en ejercicio del poder; quienes tienen parientes, compadres amigos fraternos o partidarios en la estructura del poder; quienes tienen recursos económicos suficientes como para no sentirse afectados por el pago extra que les cobre arbitrariamente o por el “agradecimiento” que dejaran en manos de burócratas corruptos, venal o mal pagados, para aligerar un trámite; quienes gozan del ejercicio de algún valor social que les permita superar eficientemente, filas, esperas, plazos, malos genios, cansancio, es decir militares, policías, autoridades cívicas y municipales; y los que no tienen relación alguna con la Administración Pública, aunque en estas categorías están muy poco, pues hasta la mayoría de los difuntos descansan en cementerios municipales”<sup>15</sup>

### **8.2.1. Su relación con los medios de comunicación.**

La experiencia de países vecinos en materia de Ombudsman, enseña la utilidad de una previa campaña de motivación para crear imagen y transmitir a los ciudadanos el

-----

<sup>14</sup> ob cit. MAIORANO Jorge Luis, 1987, Pág. 241.

<sup>15</sup> MOLINA SAUCEDO Carlos Hugo, “Un defensor del pueblo” Archivo Hemerografico CEDDIN, La Paz 29 de noviembre de 1991.

perfil y la dimensión exacta de las funciones que cumple el Ombudsman Municipal. Incluso en Argentina y a sugerencia del Controlador General Comunal de Buenos Aires se han incluido en los programas primarios y secundarios una referencia concreta de las funciones de este.

Por otra parte, debe evitarse que la prensa, transmitan una imagen de Omnipotencia del Ombudsman Municipal, porque esta institución no sea panacea de todos los males, ya que por su particular característica y forma de actuar, los resultados no pueden de ninguna manera, ser visto a corto plazo.

## **16. PRESENTACIÓN Y ADMISIÓN DE QUEJAS.**

El tramite que sigue una queja desde su envío o presentación es sencillo y accesible a cualquier ciudadano común.

### **a. presentación de quejas.**

Para la presentación de quejas ante el Ombudsman Municipal, la única exigencia es la identificación plena del interesado, con indicación de su dirección, teléfono, numero de cedula de Identidad y estampado de firma, así como la mención del derecho o interés afectado y la autoridad o funcionario municipal involucrado.

Cabe destacar que la correspondencia del Ombudsman es inviolable y sus conversaciones telefónicas no pueden ser interferidas.

Generalmente se fija un plazo máximo para la presentación de las quejas, que varía entre los dos años a los seis meses, desde que haya ocurrido la acción u omisión de la administración municipal objeto de la queja, o desde que el interesado tenga conocimiento de la misma.

Pasado dicho plazo, el Ombudsman Municipal deja de tener la obligación de tomar en cuenta las quejas, aunque en algunos casos, según su criterio y por iniciativa propia, puede realizar de oficio, las investigaciones que considere pertinentes, respecto de quejas extemporáneas.

### **b. Rechazo de quejas.**

Existen en especial tres razones por las que una queja recibida puede ser rechazada; cuando el objeto de la queja esta fuera del ámbito de competencia del Ombudsman Municipal; cuando sobre el objeto de la queja se encuentran pendiente un proceso

judicial o administrativo y cuando se trate de quejas anónimas, que denoten mala intención o carezca de motivación.

Una queja anónima denota no solo poca seriedad, sino también mala intención y el Ombudsman Municipal no puede distraer su tiempo averiguando la procedencia y veracidad de este tipo de quejas, a no ser que se refieran a hechos fácilmente comprobables y de evidente interés social.

También son rechazadas aquellas quejas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamentos o con fundamentos Fútil o trivial, así mismo se rechazan aquellas cuya tramitación perjudicaría al legítimo derecho de una tercera persona.

La decisión en relación al rechazo o admisión de quejas, no son recurribles, pues como ya se adelantara, el Ombudsman Municipal tiene la prerrogativa de determinar a qué casos dada curso y a cuales no, ya sea porque están fuera de su competencia o por que existen para su solución previas instancias administrativas que deben ser antes agotadas.

### **c. Admisión de quejas.**

Admitida la queja, inmediatamente son iniciadas las investigaciones correspondientes al organismo, autoridad o funcionario involucrado, con el objeto de esclarecer los motivos de la queja y su fundamento.

Muchas veces la sola apertura de una investigación, provoca en la administración una reacción de intereses y de preocupación en las cuestiones involucradas, por ejemplo, ante un pedido de información acerca de la demora de un trámite, este generalmente se activa.

Una vez concluida la investigación y comprobada la exactitud de la queja, el interesado este informado acerca del resultado de la intervención del Ombudsman Municipal, así como de la opinión que tiene sobre el caso, y principalmente de sus recomendaciones o sugerencias para que sean remediados los errores, arbitrariamente o irregularidades en que hayan incurrido autoridades o funcionario municipales.

## **17. RECOMENDACIONES DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

Una vez concluidas las investigaciones, comprobada la exactitud de los extremos de la queja planteada y resultado responsable el funcionario municipal involucrado en la misma, el Ombudsman Municipal, formula una sugerencia o si el asunto fuera de mayor importancia una recomendación, dirigida al superior jerárquico del funcionario involucrado, para que disponga las medidas pertinentes al cumplimiento de la misma. Las recomendaciones de este Ombudsman, generalmente están contenidas en una resolución que además contiene una relación sucinta de la queja y los resultados de las investigaciones practicadas.

El Ombudsman Municipal otorga un plazo para que las autoridades o funcionarios involucrados remedien las actitudes cometido con arbitrariedades y negligencias en las que se hayan incurrido, si estos rechazan o incumplen las sugerencias formuladas, deben fundamentar por escrito sus razones, dentro de un determinado plazo, variable según la legislación. Por ejemplo en Buenos Aires este plazo es de treinta días, vencidos el cual se le dirige al funcionario involucrado, un “recordatorio de deberes” como preanuncio, de una posible acción judicial o administrativa por incumplimiento de deberes de funcionarios públicos.

Como su nombre lo indica, las recomendaciones que formula el Ombudsman Municipal, solo sugiere o aconseja vías de solución a las cuestiones planteadas, carecen de coercitividad, no tienen poder sancionador, por lo que no pueden anular o modificar de manera directa un acto o una decisión judicial o administrativa.

La falta de coacción legal de las decisiones del Ombudsman Municipal, hace imprescindible que las mismas sean altamente racionalmente y convincentes para resultar eficaces.<sup>16</sup>

### **10.1. Poder de censura pública.**

Vencido el plazo otorgado al superior jerárquico del funcionario municipal que en virtud de la investigación realizada haya resultado responsable, el Ombudsman Municipal

eleva un informe con sus recomendaciones, al Alcalde Municipal para que este adopte las medidas correctivas necesariamente en el área de su competencia.

Pero si en un plazo determinado, el Alcalde no actúa para corregir o enmendar el agravio al administrado municipal y sanciona al funcionario al funcionario municipal responsable, este Ombudsman, queda facultado para poner el hecho en conocimiento de la opinión pública, a través de los medios de comunicación, quedando así plenamente viabilizado el ejercicio de su Poder de Censura Publica.

La publicidad de estos informes, representa un método eficaz para obtener la corrección de los errores y defectos de los funcionarios públicos, pues a nadie le gusta ser criticado y censurado públicamente.

Este “sistema de criticas razonada” de la gestión administrativas, llevada a cabo de manera imparcial e independiente, por un funcionario público que no solo goza del respeto y la consideración de la opinión pública, sino también del propio Gobierno Municipal, resulta en la práctica muy eficiente. Y al mismo tiempo, impone respeto en los funcionarios públicos, al estar sus actos, controlados y criticados ante sus superiores jerárquicos, ante el ejecutivo y el legislativo municipal y ante la opinión pública. Todo ello contribuye a inhibir al funcionario público logrando que su actuación sea correcta, legal y eficiente.

---

<sup>16</sup>CARTAÑA Antonio, “Ombudsman Municipal, proyectos y experiencias” citado por TORANZO ROCA Carlos F. Ombudsman Democracia y Derechos Humanos.Pág. 139.

En alguna oportunidad, se hablo de la necesidad de otorgar a esta institución “más poder”, para hacerla “más efectiva”, pero cabe aclarar que su poder y efectividad, no proviene de facultades de coacción otorgadas por ley, lo que desvirtuaría su esencia, sino que proviene de un especial apoyo de la opinión pública que convierta sus recomendaciones en elementos de convicción tan contundentes que sea ética y políticamente difícil decirlo, Ningún Ombudsman juzga, legisla o gobierna.

Cabe aclarar sin embargo, que en tales publicaciones se reserva el nombre del reclamante, cuando a juicio del Ombudsman Municipal pueda resultar para aquel perjuicio, toda vez que se reconoce que la administración pública es muy vengativa.

Si bien es difícil que se pueda superar la indefensión del ciudadano administrado municipal, a través de recomendaciones que carecen de potestad jurisdiccional, cuando aun las propias leyes que establecen normas y soluciones obligatorias, no logran mitigar los principales problemas sociales, se considera que el Poder de Censura Pública, representa un arma muy valiosa para el inicio de importantes transformaciones de la actual realidad municipal.

Finalmente cabe resaltar que este Poder de Censura, es ejercicio tanto respecto de los funcionarios municipales como aquellos funcionarios pertinentes a empresas públicas o privadas que prestan servicios públicos de competencias municipales.

#### **18. INFORMES ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL.**

Los informes que debe presentar el Ombudsman Municipal ante el H. Concejo Municipal, son de dos tipos. Uno es el denominado informe especial, que el órgano legislativo municipal puede solicitar en cualquier momento a este Ombudsman, acerca de los casos atendidos hasta ese momento, excepto aquellos que se encuentran aun en etapa de investigación.

Y el otro es el informe anual, que el Ombudsman Municipal, como responsable de cara a sus electores, tiene la obligación de presentar, en base al cual el órgano legislativo municipal, examina su gestión y formula las observaciones que estime pertinentes, pero sólo en el ámbito administrativo y no funcional en que es totalmente independiente.

Es importante hacer notar, que si bien el informe anual contiene una relación de todos los casos atendidos y sus resultados, no incluye los nombres de aquellos funcionarios municipales que hayan acatado las recomendaciones del Ombudsman Municipal, sino sólo los nombres y datos de aquellos funcionarios que las hayan ignorado, aunque hayan fundamentado por escrito sus razones para ello.

Como anexo al informe anual, el Ombudsman Municipal acompaña la rendición de cuentas correspondientes a las partidas presupuestarias asignadas para su periodo de funciones.

El informe anual, es de publicación y circulación obligatoria en la administración pública municipal, para que junto a su masiva difusión se logre un plausible efecto moralizador sobre autoridades y funcionarios municipales, y se constituye en un muy elemento efectivo de coacción sobre la burocracia y de transformación de la administración pública municipal.

En opinión de Ismael Pitarch, al referirse a la publicidad del informe anual del Ombudsman sueco decía: “La difusión de este informe constituye un valioso instrumentos de presión moral para los funcionarios y para la administración. Ese informe es, en los hechos, “un cuadro de honor negativo”, en el cual se consignan los funcionarios y organismos cuya conducta negligente ha sido comprobada. Por ello, la publicidad que se brinda a sus resoluciones, el “quien es quien” de la irresponsabilidad o la ineficiencia, en que se convierte ese informe anual, son medidas suficientes disuasorias para funcionarios públicos y administradores de elevada conciencia ciudadana”<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> PITARCH Ismael. “El Ombudsman en el Estado intervencionista”. El control Parlamentario del gobierno en las Democracias Pluralistas. Citados por MAIRANO Jorge Luis, 1987, Ob. Cit. Pág. 41.

Del estudio realizado en el presente capítulo, se puede afirmar en conclusiones, que la independencia funcional, desvinculaciones políticos partidarias, imparcialidad, capacidad, idoneidad, gratuidad y ausencia de formalismo, que caracterizan al Ombudsman Municipal, demuestran la efectividad de la labor que defensa que es capaz de brindar al ciudadano frente a los excesos y abusos de parte de la administración municipal, así como la efectividad de la supervisión que realizaría del oportuno, correcto y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales, ventas con las que Bolivia bebe contar a corto palazo en las Cartas Orgánicas Municipales con el fin de profundizar

la democracia local, dada la indefensión en la que se encuentra el administrado municipal en relación a la solución de sus problemas cotidianos, aparentemente pequeños, pero que tienen que ver con su calidad de vida.

### **c) MARCO HISTÓRICO.**

Es necesario referirse a sus antecedentes, vale decir, a los precedentes, origen y modalidades de la figura clásica del Ombudsman a nivel Nacional, con la finalidad de ubicar históricamente el surgimiento de Ombudsman Municipal, como una modalidad de aquel.

## **4. EL OMBUDSMAN**

El Ombudsman es una institución jurídica que fundamenta su acción en los principios del Estado de Derecho, la democracia representativa y el pluralismo ideológico, y constituye asimismo, un control independiente de la administración pública y un idóneo medio de defensa de los derechos humanos y las libertades fundamentales, contra los abusos, excesos y deficiencia de la administración pública.

Sin embargo cabe aclarar, que tan noble funciones, no comenzaron con este Ombudsman, que nace en Suecia el año 1809, sino que ya fueron intentadas desde tiempos muy remotos por otras instituciones, consideradas hoy en día como los precedentes históricos de tan importantes institución jurídica, aunque no con el éxito y eficiente alcanzados por ésta, gracia a las atribuciones y prerrogativas con las que cuenta actualmente.

#### **4.1. Precedentes históricos del ombudsman.**

Si bien el origen verdadero del Ombudsman o Defensor Municipal se remontan a la constitución Sueca de 1809, no cabe duda que existieron a lo largo de la historia de la humanidad, diversas instituciones encargadas del control hicieron sobre la administración pública, que de una u otra forma hicieron que el mundo cree una institución con las características del denominado Ombudsman o defensor del pueblo, y que a la fecha, son considerado como precedentes de esta institución jurídica.

EN ATENAS.- Los EUTHYNOI que era electo por el concejo de los quinientos, ejercían vigilancia sobre los funcionarios gubernamentales con el objeto de asegurar el cumplimiento de los acuerdos adoptados por dicha organización, asimismo, realizaban las investigaciones a partir de las denuncias de los ciudadanos como por iniciativa propia, proponiendo el juzgamiento popular de los infractores de diferentes disposiciones .

EN EL IMPERIO PERSA.- En la época de Cirio, un funcionario era encargado de ejercer control sobre los funcionarios, recibía el nombre de “O OLHO de Fei”

EN TURQUIA.- En el siglo XVIII, una repartición suprema de Justicia ejercía vigilancia sobre los funcionarios con el fin de asegurar la obediencia a la ley islámica, se dice que

esta ley es la que inspiró al rey sueco Carlo XII a la creación en su país de supremo responsable del rey.

EN ARAGÓN.- El “justicia Mayor” de Aragón, creado por los reyes aragoneses Pedro I y Alfonso el Batallor, quienes conocieron la labor que en España ocupada, cumplía el “Sahib al Mazalim”, nace como consecuencia de un largo proceso de oposición de la nobleza contra el ejercicio omnímodo del poder real especialmente referidos al ámbito de la administración de justicia y en procura del respeto a sus “derechos o interés de clase.

Por su parte, el Dr. Jorge L. Maiorano, en su libro El Ombudsman, Defensor del Pueblo y las Instituciones Republicanas, expresan que también se cuentan con los siguientes precedentes del Ombudsman:

EN CHINA.- Bajo la dinastía Han, se encontraba un contralor sistemático y permanentemente destinado a supervisar la Administración Imperial y a sus funcionarios, recibiendo las reclamaciones populares contra lo que se denomina “injusticias administrativas” y apurándolas.

EN EUROPA MEDIEVAL.- La iglesia cristiana disponía de un intercesor, “missi dominici”, entre el príncipe y sus súbditos o entre el señor feudal y sus siervos.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>. MAIORANO Jorge Luis, El Ombudsman Defensor del Pueblo y de las instituciones Republicanas, Ed. Intercontinental, Asunción, 1990, pág. 20.

Por último, cabe hacer referencia al precedente en nuestro continente americano, cual es el del imperio Incaico, mencionado por el Dr. Edgar Montaña en los siguientes términos:

EN EL INCARIO.- La historia refiere que en la época del Incario, existió un funcionario llamado “Tucuy Ricuy” el que todo lo ve, este cooperaba en forma directa con el Inca y tenía la misión de vigilar a sus colaboradores en el cumplimiento de sus especificaciones.<sup>19</sup>

#### **4.2. Origen sueco del ombudsman.**

Existe una gran coincidencia en aceptar que el verdadero origen del Ombudsman, se remontan al Gran Senescal Sueco del siglo XVI (1660), cuya misión consistía en vigilar, bajo la autoridad del Rey, la administración de justicia, siendo su objetivo mejorar dicha administración. En realidad, era el inspector de los tribunales de justicia con facultades para exponer ante el Rey las anomalías que advirtiera en la Administración Judicial, constituyéndose así en un predecesor del control administrativo que ejercería posteriormente al Ombudsman propiamente dicho.

La institucionalización misma del Ombudsman Sueco, se produjo casi un siglo después, cuando la constitución de 1809 (que trajo consigo un radical cambio de gobierno en Suecia, el Régimen Autoritario se transformo en una Monarquía Parlamentaria, y se delimitaron las atribuciones de los tres órganos del Estado: el Ejecutivo, encabezado por el Rey, el Parlamento constituido por Riksdag y el judicial integrado por los tribunales de justicia), creo junto al Canciller de justicia , un Ombudsman (justitie ombudsman o JO) como un autentico representante o comisionado del Parlamento (Riksdag), encargado de velar por el cumplimiento de las leyes. Hasta ese momento, este guardián de la ley, era nombrado por el Rey a quien debía responder por sus actos de esta manera surge la necesidad de designar un

---

<sup>19</sup>. MONTAÑO Pardo Edgar, "El defensor del Pueblo o una realidad Boliviana" Revista Boliviana de Ciencias Penales, Nº 3 Ed., Sociedad Boliviana de Ciencias Penales, La Paz, Enero- Junio 1995, Pág. 25 a 30.

funcionario que no fuera parte de la administración y que gozando de la confianza del pueblo y del Parlamento, controlara a aquellas,.."<sup>20</sup>

Las funciones que le asigna el art. 96 de la Ley Constitucional sueca de 6 de junio de 180, al Justiti Ombudsman son las siguientes: "controlar la observancia de las leyes por los tribunales y los funcionarios, y demandar ante los tribunales competentes, de acuerdo con las leyes, a aquellos que en el ejercicio de su función hubieran, por

parcialidad, favor o cualquier otro motivo, cometido ilegalidades o descuidado el correcto desempeño de los deberes propios de su cargo”<sup>21</sup>

Junto a sus funciones preventivas, persuasivas, casi pedagógicas, los Ombudsman desempeñan otras de proposición legislativa, en este sentido, las normas de procedimientos suecas establecen que: “Los Ombudsman actuaran para remediar deficiencias legislativas. Si al ejercer sus obligaciones supervisores hallasen razones que aconsejen promover la cuestión de la reforma de la legislación o de alguna otra medida que el Estado debe adoptar, pueden presentar un informe sobre el tema al Parlamento o al Gobierno.”<sup>22</sup>

Luego de sucesivas modificaciones introducidas en 1976 y 1981, existen en la actualidad cuatro Ombudsman suecos con las características del Ombudsman en su figura clásica; uno es el jefe responsables del organismo que decide sobre las principales cuestiones, imparte instrucciones de carácter general, se ocupa de la publicación de los documentos públicos y de la vigencia de los asuntos relacionados con la administración local, Otro revista todo lo referentes a la justicia, a la policía y a las cárceles. El tercero tiene a su cuidado las fuerzas Armadas y todos los asuntos civiles que no sean de competencia de sus colegas. Finalmente, el cuatro supervisa los ámbitos impositivos y de seguridad social. Según la instrucción de 27 de

---

<sup>20</sup> MAIORANO Jorge Luis, Ob Cit.. Ed. Macchi, Buenos Aires, 1987.

<sup>21</sup> GIL ROBLES Y GIL DELGADO Álvaro, El control Parlamentario de la Administración, Ed. Instituto de Estudios Administrativos, Madrid, 1977, pág. 33

<sup>22</sup> Ley de Instrucciones para Ombudsman de Suecia, Nº 1067 de 18 de diciembre de 1975 Art. 4.

noviembre de 1975, los Ombudsman suecos, no se supervisan unos a otros.

## **20. MODALIDADES Y DIFUSION DEL OMBUDSMAN EN EL MUNDO.**

Gracias a la eficacia que demostró al mundo, la exitosa experiencia del Ombudsman sueco, comienza la difusión de esta institución jurídica, por los más diversos países, como los regímenes de gobierno más dispares e incluso sin ajustarse estrictamente al modelo clásico.

Aunque la difusión mundial del Ombudsman, se retrasa hasta el fin de la segunda guerra mundial, pese a ello ha demostrado que se trata de una institución capaz de adaptarse a diversos sistemas jurídicos.

Así, continuamente se proyectan leyes para la incorporación de esta institución jurídica de defensa, no solo en los gobiernos de las naciones sino también en las provincias, municipios y/o función pública especial.

#### **a. Modalidad de ombudsman.**

Cuatro son las modalidades existentes de Ombudsman, tres de ellas responden al ámbito territorial de acción, es decir: a) Nacional; b) Regional, Estadual, Provincial o Departamental; y c) Municipal, siendo esta última, la modalidad de Ombudsman que será desarrollada a lo largo de la presente tesis. Y la cuarta modalidad, responde a la específica función realizada, lo que da lugar a una variedad de Ombudsman Especializados, detallados más adelante.

En síntesis, los criterios de clasificación de las modalidades de Ombudsman responden a dos situaciones: al ámbito territorial de acción y la específica función realizada.

Para efectos de la presente tesis, se consideran las siguientes modalidades de Ombudsman:

Ombudsman Nacional.

Ombudsman Regional, Estadual, Provincial o Departamental

OMBUDSMAN MUNICIPAL

Ombudsman Especializados.

#### **i. Ombudsman Nacional.**

Es la modalidad clásica del Ombudsman por excelencia, y de la cual se derivaron las modalidades anteriormente nombradas.

Su ámbito territorial de acción se extiende a todas las áreas de la administración Pública de un país, tenga ese un Estado Unitario o un Estado Federado.

Cabe resaltar que ni Suecia, ni los demás países nórdicos que incorporaron esta institución jurídica, incluyeron en el ámbito de su acción, la defensa y protección de los derechos humanos, se limitaban al control de la Administración Pública, es recién a partir de la experiencia de España en materia de Ombudsman, que se añade la defensa y protección de los Derechos Humanos, como una de sus más importantes funciones. Hace poco Finlandia ha incorporado esta noble función, debido al éxito alcanzado en América Latina.

Los países que han optado por esta modalidad nacional de Ombudsman son varios, por lo que, para una presentación más didáctica, se los ha ordenado alfabéticamente, indicando en cada uno de ellos, el nombre con el que han adoptado al Ombudsman, y el año a partir del cual lo incorporaron a su legislación.

- ARGENTINA: “Defensor del Pueblo” 1994
- AUSTRALIA: “Ombudsman Federal”, 1977
- AUSTRIA: “Abogado del Pueblo o Fiscal Popular” 1977
- BRASIL: “Defensoría del Público “ 1988.
- COLOMBIA “Defensor del pueblo” 1991.
- ESPAÑA “Defensor del Pueblo”.
- FRANCIA: “Mediador francés” 1973.
- HONDURAS “ Comisionado Nacional de los Derechos Humanos” 1986
- INDIA “Lokaukuta”, 1971 y “Comisionado Central de Vigilancia”, 1974.
- PARAGUAY; “Defensor del Pueblo, 1992.
- PERU: “Defensoría del Pueblo”, 1993
- REPUBLICA POPULAR DE CHINA: “Supremo Procurador del Pueblo”.
- SUDAN: “Comisionado Público”, 1970.
- SUECIA:” Ombudsman”, 1809.

A decir el Prof. Jorge Mario Quinzio, fuera de los países citados, podemos señalar que han incorporado la Institución jurídica del Ombudsman, en sus Constituciones, los

siguientes países: BOPHUTHASWANA (Constitución de 1981) EGIPTO (Constitución de 1975) GUYANA (Constitución de 1966); JAIMACA (Constitución de 1978); LEICHTENSTEIN (Constitución de 1976); PAPUA- NUEVA GUINEA (Constitución de 1968); TRINIDAD Y TOBAGO (Constitución de 1976) <sup>23</sup>

### **2.1.2. Ombudsman Regional, Estadual, Provincial o Departamental.**

En lo relativo a Ombudsman regional, estadual y provincial, del análisis efectuado se establece que este modelo se aplica más en los países de Estado Federativo, por las características propias de su administración gubernamental y la naturaleza de su legislación, estados o provincias tienen su propias Ley Constitucional que norma al modelo de Ombudsman según sus propias necesidades.

Por lo expuesto, y debido a la difusión del Ombudsman, se presentan a continuación los países que han optado una de estas modalidades, indicando la región, estado, provincia o departamento al que corresponde, así como el denominativo y el año de incorporación en su legislación.

A nivel Regional

- ESPAÑA: Andalucía “Defensor del Pueblo de Andalucía”, 1983; Cataluña “Sindico de Agravios”, 1984; Galicia “Valedor del Pueblo”, 1984; Canarias “Diputado del Común”, 1985; País Vasco “ Aranteko”, 1985; Aragón” Justicia de Aragón” 1985.

---

<sup>23</sup> QUINZIO Jorge Mario, El Ombudsman El defensor del Pueblo, Ed. Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 1992, Pág. 72.

- PANAMA; 2 Ombudsman de la Comisión del Canal de Panamá”, 1977.
- GRAN BRETAÑA: Inglaterra “Comisionado Local, 1974; Gales “Comisionado Local”, 1974 y Escosio “Comisionado Local “, 1975.
- ITALIA; Campania “Defensor Cívico”, 1978; Friuli – Venecia; Giulia; Lacio “Defensor Cívico” Liguria “Defensor cívico”, 1974; Lombardía, “Defensor Cívico”,

1980; Puglia; Toscana “Defensor cívico” , 1974; y Umbría “Defensor Cívico” 1979.

A nivel Estadual:

- ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA: Alaska “Ombudsman” 1975; Carolina del Norte “ Office of people’s man” (oficina del hombre de la gente), 1973; Carolina del Sur “ Office of Citizen Service” ( Oficina del servidor al ciudadano); Columbia “ City Hall Complaint Center” ( Centro de Quejas de la casa del ayuntamiento) , 1964; Connecticut “Governor’s State información Bureau” ( Departamento de Información del Gobernador del Estado), 1973; Florida” Senate Governmental ) 1974; Georgia “ Ombudsman “, 1974; Guan “Suurshanu” ( El que san , el que cura)
- INDIA: Bihar, 1973; Rajasthan, 1973; Maharashtra, 1971; Guajart y Jammu and Kashmir.
- AUSTRALIA: Australia Occidental, 1971; Australia Meridional, 1972; Victoria, 1973; Queensland, 1974; Nueva Gales del Sur, 1974 y Tamani, 1979.
- BRASIL: Alegoas “Defensor del Pueblo”
- MEXICO: Cuenta a la fecha con treinta y tres Ombudsman Estaduales.

A nivel Provincial.

- CANADA: Alberta “Comisionado Investigador de las Decisiones y Actos Administrativos de los funcionarios del Gobierno y sus dependencias”, 1967; New Bruswich “Ombudsman Act”, 1967 ; Quebec “ Protector de los ciudadanos” 1969; Manitoba “the Ombudsman Act” 1969; Nueva Scocia “The Ombudsman Act” 1970; Saaskatchewan 1972; Ontaro 1975; Terranova “ Comisionado Parlamentario”, 1975 y British Columbia “Ombudsman “ 1977.
- ARGENTINA: Córdoba, 1987; La Rioja, 1986; Salta, 1986; San Juan , 1986; San Luis, 1987; Rio Negro, 1988; Buenos Aires, 1994; Formosa, 1993; Santa fe y Tierra del Fuego.

### **2.1.3. Ombudsman municipal.**

La difusión de la experiencia del Ombudsman a nivel nacional en varios países, y sobre todo las recargadas funciones que este iba asumiendo, ha llevado al mundo a la convicción de la necesidad de crear un Ombudsman propio y específico para el quehacer Municipal, con un ámbito de acción más reducido que le permita desarrollar una función más eficiente, debido al contacto más directo y cercano, que solo esta modalidad permite entre Ombudsman y ciudadano administrado.

A continuación se enumera los países que han adoptado esta modalidad de Ombudsman Municipal, mencionado el país que lo adopta, el municipio al que corresponde, el denominativo que recibe y el año de su incorporación. Se hace notar, que el estudio de los ejemplo más sobresalientes, se realizara en el capítulo "El Ombudsman Municipal en el Derecho Comparado"

- SUIZA: En Zúrich, " Le mandataire de la Ville de Zúrich", desde 1970 , y otro en Winterthur.
- ISRAEL: En Jerusalén, "Ombudsman Municipal", desde 1974.
- MEXICO: En colima, "Procurador de Vecinos", desde 1983.
- ARGENTINA: Cuenta con cinco DEFENSORES DEL Pueblo a Nivel Nacional; de la ciudad de la Plata, provincia de Buenos AIRES; en la ciudad de Posadas, en Misiones; en la Banda, provincia de Santiago de Estero; en Chilecito, provincia del Rioja; y el de la Ciudad de Buenos Aires, " Controlador General Comunal", desde 1985. <sup>24</sup>

-----  
<sup>24</sup>. ob cit. MOIRANO Jorge Luis, 1995, pág. 26.

- BRASIL: En los municipios de Vitoria, Nova Friburgo, Niterol, Petrolis y Curitiba, "Ouvidores Municipales" desde 1986.

- PARAGUAY: En asunción, Defensoría vecinal" , desde 1991.

### **3. PRECEDENTES Y ORIGEN DEL OMBUDSMAN MUNICIPAL.**

Como ya se expusiera, el Ombudsman Municipal es una modalidad de Ombudsman, que si bien un ámbito de acción circunscrito a un municipio, realiza una función más eficiente y exitosa debido al contacto directo que le es posible lograr con el administrado municipal.

### **1.1. Precedentes históricos del ombudsman municipal.**

Las instituciones que a continuación se nombra, se evidencia la constante preocupación que ha existido siempre, en relación a la necesaria defensa de los derechos e intereses del administrado municipal, y que aunque no presentaban las características que en la actualidad hacen al Ombudsman Municipal, sin duda intentaban cumplir su noble misión.

EN ESPARTA.- Los “eflore”, designados por el Concejo de la ciudad a través de elecciones, Su atribución era controlar las actividades municipales, incluso la real, velando por el cumplimiento de la ley. Además poseen poderes disciplinarios sobre el Rey y los funcionarios, y desempeñaban funciones jurisdiccionales. La institución llamada EFLOMAT fue creada en el año 750 a C.<sup>25</sup>

EN EL IMPERIO ROMANO.- Existía el defensor civitatis, el defensor de la ciudad, su misión consistía en proteger a los humildes contra las exacciones ilegales de los gobernantes, las opresiones de los poderosos y los atropellos de las autoridades municipales. Era un verdadero tribuno de la plebe, que fue evolucionando en virtud de las circunstancias y por diversas reglas legislativas hasta convertirse en un funcionario administrativo y judicial, reconociéndole en los últimos tiempos del Imperio, el derecho

-----  
<sup>25</sup> Ibi dem QUINZO Jorge Mario, Pág. 15.

designar tutores y pronunciarse con potestad de magistrados judicial en las causas de menor cuantía.<sup>26</sup>

EN ITALIA.- Ya en los albores del Renacimiento, en los municipios italianos, existía la institución del “ Syndicatus Officialiun” al finalizar su cargo los responsables de la

administración ciudadana y los altos funcionario, se sometían por un periodo variable de tiempo, al juicio de los administrados, no solo para los aspectos mas ampliamente políticos de su gestión, sino para cualquier tipo de agravio producido a otro durante su administración.<sup>27</sup>

EN MEXICO. Existía una figura con profundas raíces históricas mexicanas, denominados “Diputados de Pobres”, quien desde la época colonial, en el siglo XVI, funcionaba adscrito al ayuntamiento para atender necesidades populares, y a mediados del siglo XIX, una figura similar fue adoptada en algunos de los Estados Mexicanos, entre ellos el de San Luis Potosí, por iniciativa e inspiración del Dr. Ponciano Arriaga.<sup>28</sup>

Muchos países de la región de Latinoamérica han optado por esta modalidad así por ejemplo tenemos a Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Paraguay y Perú.

---

<sup>26</sup>. Enciclopedia Jurídica OMEBA, Tomo VI, ed. DrI Skill S.A. Buenos Aires, 1979, pág. 89.

<sup>27</sup>. MANRIQUE REYES Alfredo, Manual del Personero Municipal, Ed. Dulpigraficas Ltda. Santa fe de Bogotá, 1992, pág. 11

<sup>28</sup>. OCHOA CAMPOS Moisés, La reforma Municipal, Ed. Porrúa, S.A. México D. F. 1985 pág. 534.

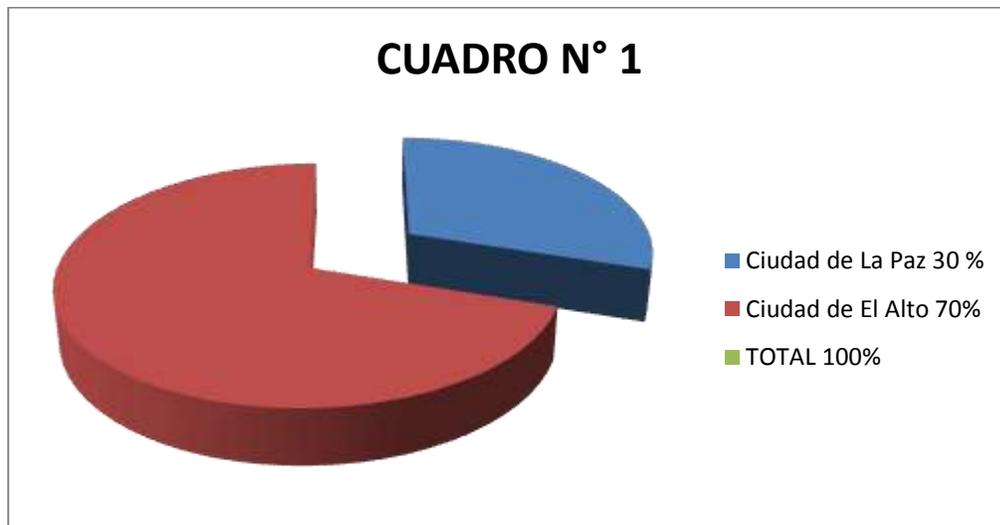
#### **d) MARCO ESTADISTICO.**

Según una publicación realizada por la Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas), en el año 2008, sobre la Administración Municipal, sus ventajas, y desventajas con para los ciudadanos, se estableció que la gran falencia que tenia la ciudadanía de la ciudad de El Alto y La Paz son objeto de arbitrariedades y el

no cumplimiento de normas administrativas, retardación de trámites y un ineficiente trato humano frente a los funcionarios municipales. Que luego de realizar una encuesta realizada al ciudadano establecieron lo siguiente.

### **POBLACION ENCUESTADA EN LA CIUDAD DE EL ALTO Y LA PAZ**

El siguiente cuadro corresponde que ciudades fueron encuestadas y los porcentajes a las cuales corresponde.

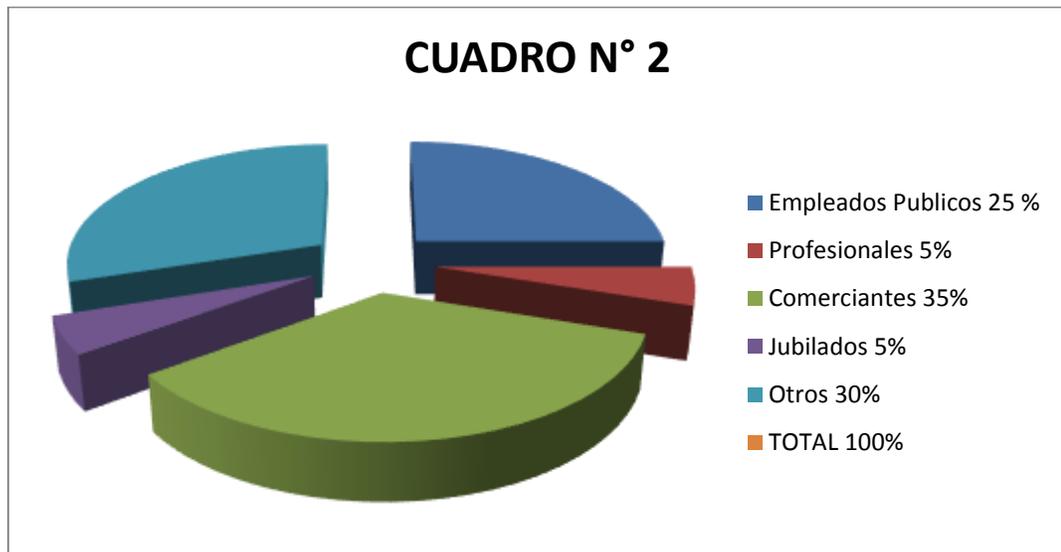


FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008

### **OCUPACION**

El siguiente cuadro muestra a que personas se le encuestaron y su grado de Instrucción.

**CUADRO N° 2**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**PREGUNTA:** ¿Cuáles son los problemas que usted enfrenta con mayor frecuencia para la realización de trámites municipales?

**CUADRO N°3**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**PREGUNTA:** ¿Considera usted que existe un efectivo control de la administración pública Municipal, en relación a la defensa de sus derechos e intereses municipales?

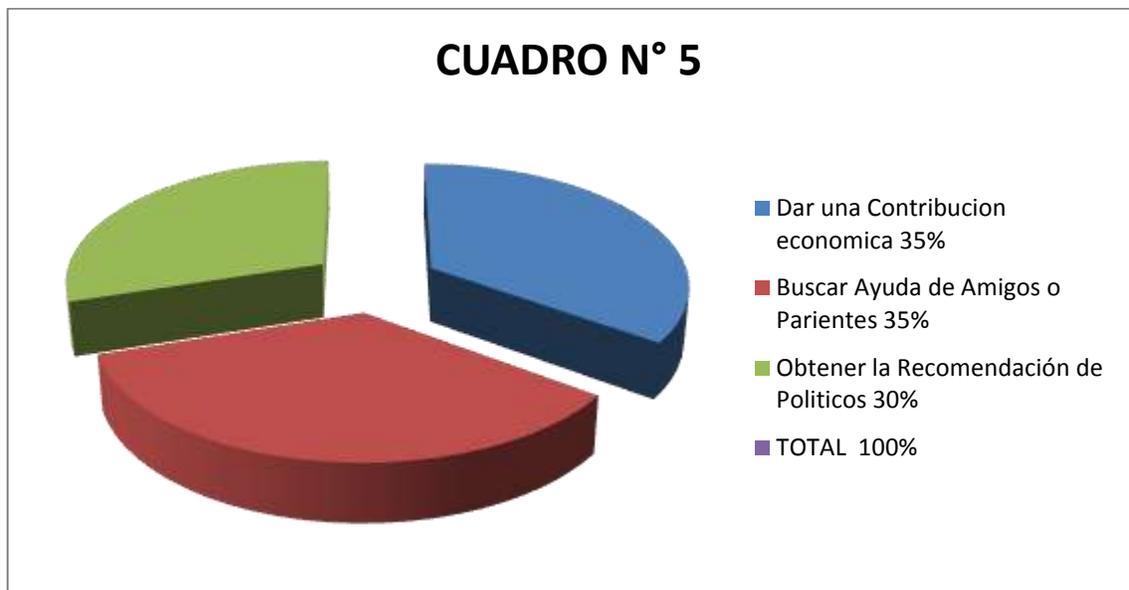
**CUADRO N° 4**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**PREGUNTA:** ¿Qué cree usted que es lo más conveniente para agilizar o concluir un trámite municipal?

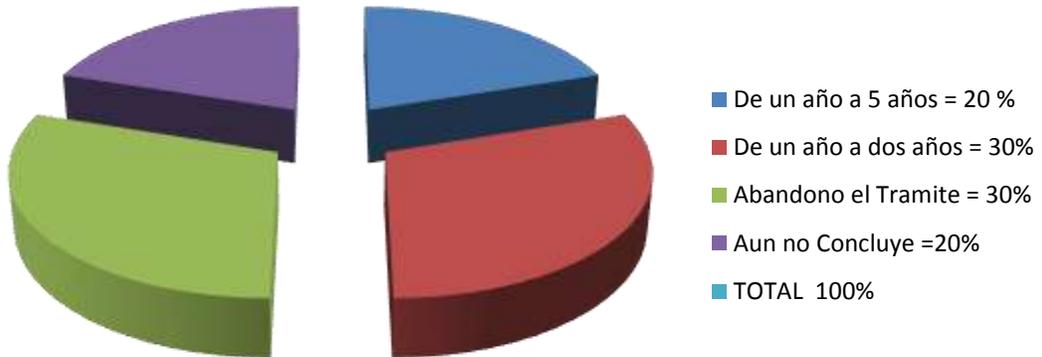
**CUADRO N° 5**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**PREGUNTA:** ¿Cuánto tiempo le llevó concluir todo el trámite?

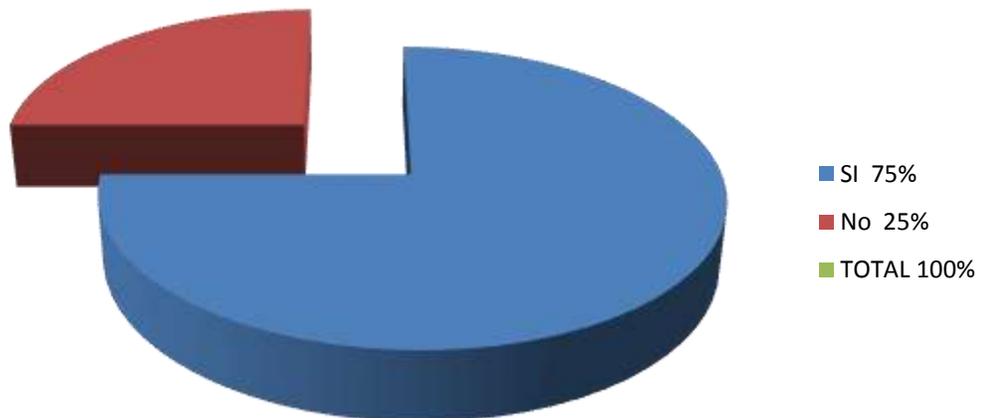
**CUADRO N° 6**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

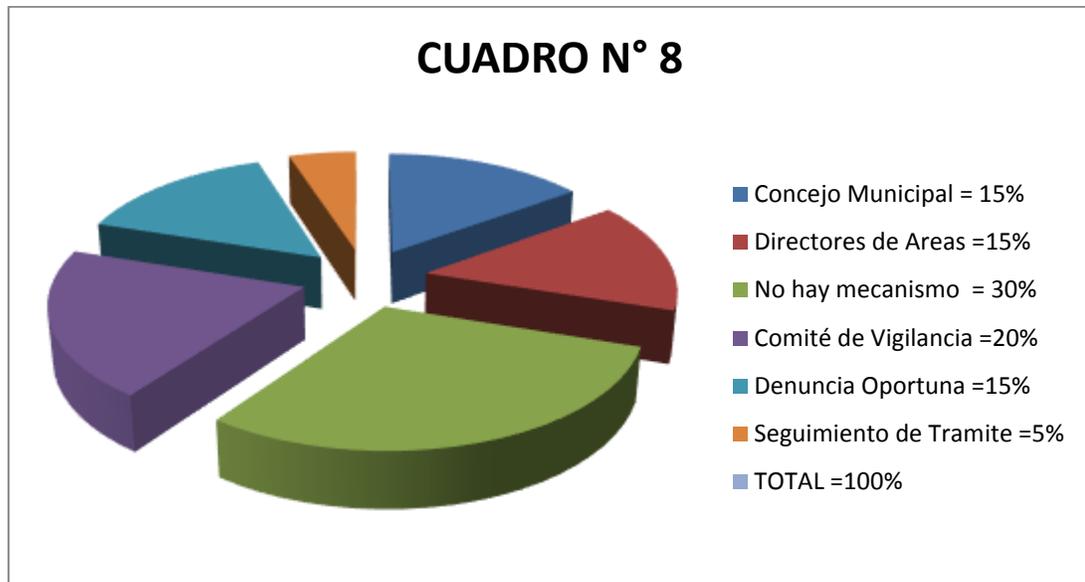
**PREGUNTA:** ¿Se siente usted “indefenso” frente al actuar de autoridades y funcionarios municipales?

**CUADRO N° 7**



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**PREGUNTA:** ¿Cuales son los mecanismos existentes para el correcto actuar de funcionarios municipales?



FUENTE: Universidad Pública de El Alto (Carrera de Administración de Empresas) 2008.

**e) MARCO CONCEPTUAL:**

## **Ombudsman municipal.**

Para conceptualizar al Ombudsman Municipal, cabe resaltar que se trata de una institución jurídica que cada vez más municipios del mundo adoptan, en el afán de precautelar la defensa y vigencia plena de los derechos e intereses del ciudadano.

Expertos en el tema, conceptualizan al Ombudsman Municipal de la siguiente manera:

Según GUSTAVO BRICEÑO, Presidente del Capítulo Venezolano del Ombudsman “El Ombudsman Municipal es un corrector de las actividades del municipio” ya que le corresponde velar por el adecuado funcionamiento de los servicios públicos y cuidar de que la actuación administrativa, este orientada a la pronta y eficaz satisfacción del interés general”<sup>29</sup>

Según el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, en cuanto al “Defensor Civitatis” aclara que “El Magistrado cuya misión consistió, en los últimos años del imperio romano, en defender los intereses del pueblo, frente a los abusos de funcionarios y aristócratas”<sup>30</sup>

En opinión del Dr. Carlos Hugo Molina “El Ombudsman es un personero que apoya al administrado con relación al aparato publico” Todo ciudadano merece un apoyo en la solución de sus problemas, especialmente de aquellos que se prolongan por la lenidad del funcionario público, o aquellos que no tengan una respuesta oficial de la municipalidad en torno a algunas solicitudes formales<sup>31</sup>

El actual Ombudsman Municipal de la ciudad de Buenos Aires escrito por Antonio Cartaña, afirma que el Ombudsman es una figura nueva que busca el interés de

---

<sup>29</sup>. BRICEÑO Gustavo, “Ombudsman Municipal, proyectos y experiencias”, citado por TORANZO ROCA Carlos F., Ombudsman democracia y Derechos Humanos, pág. 152 y 153

<sup>30</sup>. OSSORIO Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídica, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, 2005, segunda edición, pág. 285.

<sup>31</sup>. MOLINA SAUCEDO Carlos Hugo, “Ombudsman busca consolidar la democracia y el respeto de los derechos humanos”, archivo hemerografo, CEDOIN, La Paz, 7 de diciembre de 1991

los ciudadanos, de las personas que no pueden poner en marcha el complejo sistemas de reparación del estado, para solucionar las incomodidades que sufren cotidianamente por problemas que para la administración puede resultar insignificante, pero cuya existencia crea en la población un sentimiento al descuido en la capacidad del sistema democrático para satisfacer las necesidades. <sup>32</sup>

Por su parte Jorge Von Borries M. considera al Ombudsman Municipal como “un receptor y canalizado de reclamaciones, un veedor, crítico y acusador de conductas contrarias a los derechos de las personas” <sup>33</sup>

En síntesis “El Ombudsman Municipal, es el titular de una institución Jurídica de derecho Público que carece de potestad jurisdiccional, pero que está investido de poder de censura pública, cuenta con una solida base moral, ética e intelectual, goza de independencia funcional, ejerce sus funciones de forma imparcial, siendo el acceso totalmente gratuito y exento de formalismos, defiende los derechos e intereses de los ciudadanos administrados Municipales y supervisa el correcto, oportuno y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.

### **Institución.**

Todo ente inmaterial, pero exterior y visible, y es fruto de la naturaleza social y no, únicamente, individual del hombre. Depende de varias personas.

Institución con incidencia jurídica. Una institución tiene singularidad, individualidad propia, aunque pueden estar en conexión con otras instituciones. Los rasgos que definen a la institución son evolutivos y cambiantes; puede renovarse siempre que mantenga sus principales características fundamentales.

Una institución, jurídicamente, hablando contiene en sí misma un ordenamiento jurídico, es un subsistema del ordenamiento jurídico. No puede ser considerada

---

<sup>32</sup>. CARTAÑA Antonio, “Ombudsman Municipal y experiencias” citado por TORANZO ROCA Carlos F, Ombudsman Democracia y Derecho Humano, Ob cit. Pág. 133

<sup>33</sup>. VON BORRIES M. Jorge. Ob Cit. 1992.

aislada. Ej.: Matrimonio (Institución jurídica). Hay instituciones con mucha relación, como el derecho de información y el del honor.

Según Savigny «la relación de derecho, la regla jurídica y la ley, que es su expresión, tienen por base las instituciones cuya naturaleza orgánica se muestra en el conjunto mismo de sus partes constitutivas y en sus desenvolvimientos sucesivos». Nota también que «cada elemento de la relación de derecho es decir, cada relación singular de derecho se refiere a una institución que la domina y sirve de tipo, de la misma suerte que cada juicio está dominado por una regla». Así, «este segundo encadenamiento relación singular-institución ligándose con el primero relación de derecho típica-regla de derecho expresada en una ley-institución encuentra en ella la realidad y la vida».

### **Cartas orgánicas municipales.**

La carta orgánica es un conjunto de normas desarrolladas para regir la vida institucional, política y económica del Municipio, por ello se transforma en la Ley fundamental del Municipio, ya que declara los principios que regirán el sistema, su modelo de organización de crecimiento y de distribución de recursos, de tal manera que se constituye en el instrumento político y jurídico que posibilita la fijación de una serie de derechos, organizando los poderes y determinando las atribuciones y funciones de los órganos municipales.

La Carta Orgánica es el documento legal que permitirá lograr el ejercicio real de la Autonomía plena, ya que el conocimiento de la peculiaridad del pueblo, permite establecer las reglas que van a regir la vida institucional, política y económica del municipio

### **Derecho.**

“Directum (directo, derecho) En sentido lato quiere decir recto, seguido, sin torcerse a un lado ni a otro, mientras que en un sentido restringido es tanto como ius.”<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup>. OSSORIO Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídica, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, 2005, segunda edición, pag. 285.

Para algunos es un conjunto de reglas de conductas cuyo cumplimiento es obligatorio y cuya observancia puede ser impuesta coactivamente por la autoridad legítima.

“IHERING lo define como el conjunto de normas según las cuales la coacción es ejercida en un estado” de cuando queda expuesta se deduce que las relaciones objetivamente reguladas por el Derecho y los Derechos subjetivos que afectan a las personas físicas o jurídicas ofrecen diverso matices: Regularan unas veces las relaciones entre personas particulares; otras las del Estado; otras se derivaran de las infracciones punibles a la norma jurídica; otras, en fin señalaran el procedimiento judicial para dirimir los conflictos.

Es el orden normativo e institucional de la conducta humana en sociedad inspirado en postulados de justicia, cuya base son las relaciones sociales existentes que determinan su contenido y carácter. En otras palabras, son conductas dirigidas a la observancia de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos intersubjetivos.

La definición inicial da cuenta del Derecho positivo, pero no explica su fundamento; por ello juristas, filósofos y teóricos del Derecho han propuesto a lo largo de la historia diversas definiciones alternativas, y distintas teorías jurídicas sin que exista, hasta la fecha, consenso sobre su validez. El estudio del concepto del Derecho lo realiza una de sus ramas, la Filosofía del Derecho. Con todo, la definición propuesta inicialmente resuelve airoosamente el problema de "validez" del fundamento del Derecho, al integrar el valor Justicia en su concepto.

Del Derecho se ha dicho que es un conjunto de normas jurídicas que forman un sistema cerrado, al punto que las soluciones hay que buscarlas en las propias normas, criterio válido durante mucho tiempo y que, por lo demás, hay cierta cuota de certeza que ofrece seguridad jurídica a las relaciones sociales que se desarrollan en ese lugar y tiempo.

En principio, digamos que es un conjunto de normas de carácter general, que se dictan para regir sobre toda la sociedad o sectores preestablecidos por las necesidades de la regulación social, que se imponen de forma obligatoria a los destinatarios, y cuyo incumplimiento debe acarrear una sanción o la respuesta del Estado a tales acciones.

**Administrar**

- Organizar los bienes económicos propios o ajenos: *administrar un negocio*.
- Distribuir ordenadamente una cosa, Aplicar o hacer tomar una medicina:
- Repartir, dar o conferir un sacramento:
- Gobernar, dirigir.<sup>35</sup>

La última parte de esta definición nos da entender que administrar es gobernar y dirigir ordenadamente una cosa, que puede ser en este caso una institución llamada la Gobierno Municipal.

### **Administrado.**

“Sujeto pasivo de la Administración, es decir aquel cuyos bienes administra otra persona, con respecto a la Administración Pública, los administrados son los individuos sometidos a la jurisdicción del Estado. En los regímenes democráticos, contrariamente a lo que sucede en los totalitarios, los administrados han elegido previamente a sus administradores, los cuales no son más que sus mandatarios, aunque en pocos países ya, revocables hasta el término normal de sus funciones”<sup>36</sup>

Toda persona, natural o jurídica, perteneciente al Sector Privado o al Sector Público, que se vincula con la Administración Pública.

El vínculo jurídico establecido con la Administración Pública es regido por el Derecho Administrativo. Presupone que quien se vincula con la Administración Pública entra en contacto con la Función Administrativa.

Por lo tanto el administrador Municipal tiene el objetivo administrar estratégicamente la organización interna de la Municipalidad, de acuerdo a los planes y programas establecidos a las atribuciones que le señale el Reglamento Municipal.

<sup>35</sup>. Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007, Larousse Editorial S.L.

<sup>36</sup>. OSSORIO Manuel, “Ibi dem, pág. 61.

### **f) MARCO JURÍDICO POSITIVO VIGENTE Y APLICABLE.**

**Análisis de la legislación vigente, como marco legal para la incorporación del defensor municipal en las cartas orgánicas municipales.**

La constitución política del estado, como ley fundamental de la república. La ley orgánica de municipalidades, como ley general que norma la actividad administrativa municipal, en nuestro país y la participación popular que otorga nuevas y mayores responsabilidades a los gobiernos municipales, constituyen el marco legal vigente, dentro del cual es preciso demostrar que la incorporación de la institución jurídica del defensor municipal propuesta por la presente investigación, no se contrapone a ninguna disposición legal vigente en el país.

#### **4. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.**

La responsabilidad asumida por los partidos políticos ante las demandas de la sociedad civil para lograr reformas a la constitución política del estado, vigente desde de 1967 y la actual Constitución Política del Estado promulgada en febrero del 2008, que logren una modernización del estado y la profundización de la democracia local. De las cuales es importante analizar, en especial dos temas que atañen a la presente investigación y que son los referidos al defensor del Pueblo, y al régimen municipal.

##### **4.1. Defensor del pueblo.**

Una de las más importantes reformas constitucionales, es la incorporación del defensor del Pueblo o Ombudsman Municipal, de manera expresa en el texto constitucional, de esta manera los legisladores de la reforma le reconocieron su plena importancia al otorgarle rango constitucional. Lo cual constituye un avance fundamental para la incorporación del defensor municipal, propuesta por la investigación, ya que ayuda en el trabajo de concientización y difusión de la institución como tal.

El defensor del Pueblo contemplado en la constitución Boliviana, tomando el modelo del defensor del Pueblo de país de España, guarda los rasgos fundamentales y esenciales de la institución del Ombudsman Municipal y permite augurar el eficiente cumplimiento del mandato constitucional, al haberse dotado asimismo el propio estado nacional, de un celoso guardián que coadyuve al pleno desarrollo de los bolivianos y al respeto de los derechos humanos como requisito indispensable para el fortalecimiento de la democracia.

Desde la promulgación de la Constitución de 1967 y la del año 2008, reformadas en distintos gobierno que tubo Bolivia, varios han sido el intento para contar con una ley propia del defensor del pueblo que lo ponga en funcionamiento, habiéndose presentado hasta la fecha, los siguientes proyectos de ley:

Ante proyecto de ley del Defensor Pueblo, presentado por el concejo Nacional de Reforma y modernización del poder Judicial en Enero de 1992; Proyecto de Ley Orgánica del Defensor de Pueblo presentado por la Fundación Milenio, en 1994; Ante proyecto de ley del defensor del pueblo, presentado por el Capitulo Boliviano del Ombudsman , en mayo de 1995; Estudio y Ante proyecto de ley sobre la organización del Defensor del Pueblo en Bolivia, presentado por el PNUD/OSP, en diciembre 1995; proyecto de ley del Defensor del Pueblo presentado por la comisión de Derechos Humanos por la cámara de Diputados el 26 de marzo de 1996, por el Dr. Juan del Granado presidente en ese entonces de la Comisión de Derechos Humanos

EL capitulo segundo de la actual constitución Política del Estado establece la función DE DEFENSA DE LA SOCIEDAD, en especial en la SECCIÓN I DEFENSORÍA DEL PUEBLO en el Artículo 218. En el numeral I. establece que La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.

II. Corresponderá asimismo a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.

III. La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado. <sup>37</sup>

De modo que si bien el defensor del Pueblo tiene atribuidas competencias irrenunciable, que abarca a cualquier actividad administrativa, sin excepción, ello no implica que la incorporación del Defensor Municipal en cada municipio boliviano, origine en un momento dado, algún conflicto en cuanto al ámbito de acción de ambos, en razón de que no existe entre ellos una competencia compartida, sino en todo caso, una “competencia concurrente” en cuanto a la solución de problemas municipales, con la posibilidad de que puede llegar a ser excluyente , si se produce la intervención directa del defensor del pueblo en determinados casos como los referidos a posibles conflictos que pudieran surgir entre gobiernos municipales.

Debiendo en tal caso el Defensor Municipal, coordinar esfuerzos con el Defensor del Pueblo y cooperar con este en todo aquello que fuera necesario, pero sin que exista ningún vinculo de dependencia o relación de jerarquía entre ambos, puesto que el nombramiento y cese del Defensor Municipal, dad la autonomía de los Gobiernos Municipales reconocida por la Constitución Política del Estado.

El Artículo 219. Establece que I. La Defensoría del Pueblo estará dirigida por la Defensora o el Defensor del Pueblo, que ejercerá sus funciones por un periodo de seis años, sin posibilidad de nueva designación.

II. La Defensora o el Defensor del Pueblo no será objeto de persecución, detención, acusación ni enjuiciamiento por los actos realizados en el ejercicio de sus atribuciones.

---

<sup>37</sup>. Constitución Política del Estado, Editorial U.P.S. 2009, Cochabamba.

Artículo 220. La Defensora o el Defensor del Pueblo se designarán por al menos dos tercios de los presentes de la Asamblea Legislativa Plurinacional. La designación requerirá de convocatoria pública previa y calificación de capacidad profesional y méritos a través de concurso público, entre personas reconocidas por su trayectoria en la defensa de los derechos humanos.

Artículo 221. Para ser designada Defensora o ser designado Defensor del Pueblo se requerirá cumplir con las condiciones generales de acceso al servicio público, contar

con treinta años de edad cumplidos al momento de su designación y contar con probada integridad personal y ética, determinada a través de la observación pública.

En consecuencia, es necesario puntualizar las **diferencias existentes** entre el defensor del Pueblo y el Defensor Municipal que se propone:

- a) El defensor del pueblo, vela por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías, en relación a la actividad administrativa de todo el sector público, vale decir, entidades descentralizadas, autónomas, autárquicas, semi autárquicas, regionales, y entidades privadas que prestan servicio público en general. En cambio el Defensor Municipal, que se propone, con un ámbito de acción más específico, vela por la vigencia y el cumplimiento de los derechos e intereses de los ciudadanos, pero solo en relación a la actividad administrativa municipal de un determinado municipio, circunscribiéndose sus funciones a las dependencias de la administración municipal, descentralizada, empresas municipales y personas naturales y jurídicas, que brinden servicio públicos que sean de competencia de ese municipio.
- b) El ámbito de las atribuciones del Defensor del Pueblo, abarca todo el territorio nacional, lo cual obliga a éste y sus adjuntos, a programar una serie de viajes por todo el país, para poder realizar las inspecciones e investigaciones necesarias en todas las reparticiones de la administración pública nacional, esta opción de “Defensor Móvil” permite llegar a lugares alejados del país, pero sin duda adsorbe gran parte del tiempo del Defensor del Pueblo y sus adjuntos. En cambio el ámbito de las atribuciones del Defensor Municipal que se propone, abarca únicamente el territorio correspondiente a la llamada sección de provincia de un determinado municipio, así ante la existencia de un defensor Municipal para cada municipio, resulta innecesario programar viajes para la realización de sus inspecciones periódicas o investigaciones en las dependencias municipales, misma que pueden ser realizadas en el día y sin que el Defensor Municipal deba ausentarse de su municipio, dentro de cuyos límites debe permanecer.
- c) El defensor del Pueblo es un alto comisionado de la Asamblea Plurinacional de Bolivia por quien es elegido y ante el cual se presenta informes anuales y

extraordinarios. En cambio el Defensor Municipal que se propone, es elegido por el respectivo H. Concejo Municipal, ante cual también presenta informes anuales y extraordinarios.

#### **4.1.1. Atribuciones del defensor del pueblo.**

En la constitución actual se da mayores atribuciones al defensor del pueblo en comparación con la anterior Constitución que las enuncia de la siguiente manera.

Artículo 222. Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen la Constitución y la ley:

1. Interponer las acciones de Inconstitucionalidad, de Libertad, de Amparo Constitucional, de Protección de Privacidad, Popular, de Cumplimiento y el recurso directo de nulidad, sin necesidad de mandato.
2. Presentar proyectos de ley y proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales en materia de su competencia.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan.
4. Solicitar a las autoridades y servidores públicos información respecto a las investigaciones que realice la Defensoría del Pueblo, sin que puedan oponer reserva alguna.
5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, sin que pueda oponerse objeción alguna.
7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.
8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
9. Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

## **5. LEY DE MUNICIPALIDADES.- LEY 2028.**

El contenido de la ley de Municipalidades, determina que la municipalidad como gobierno Municipal autónomo, representa al conjunto de la población asentado en una jurisdicción territorial determinada y tiene por finalidad la satisfacción de necesidades de la vida en comunidad.

En tal sentido, cabe resaltar que parte de la satisfacción de las necesidades de la vida en comunidad, tiene que ver con la imparcialidad y efectiva defensa de los derechos intereses de todo ciudadano administrado y con la supervisión del oportuno, correcto y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales, defensa y supervisión que constituye las principales funciones del Defensor Municipal que se propone.

A tal efecto el Artículo 146, (derecho) Los habitantes de una jurisdicción municipal individual o colectivamente tienen los siguientes derechos:

- i. Asociarse en Organizaciones Territoriales de base. Comunidades campesinas, Comunidades indígenas, pueblos indígenas y juntas vecinales.
- ii. Exigir el buen funcionamiento de los servicios municipales.
- iii. Requerir al Alcalde Municipal la atención de una necesidad cuya satisfacción sea competencia del Gobierno Municipal.
- iv. Representar al Concejo las acciones u omisiones perjudiciales al buen funcionamiento a al desarrollo del Municipio, en que incurrieran las autoridades y servidores públicos municipales, así como los concesionarios de servicios y obras y explotaciones.<sup>38</sup>

Ahora bien, aunque la ley de municipalidades reconoce los derechos a exigir y reclamar eficiencia de parte de la administración municipal, no proporciona al ciudadano ningún medio efectivo ni específico que viabilice realmente el ejercicio y la defensa de los mismos, ya que para que un ciudadano común pueda exigir el buen funcionamiento de los servicios municipales o para que pueda reclamar la reparación de daños ocasionados por acción u omisión de la Municipalidad, necesita no solo dinero sino

también mucha paciencia para volver día tras día a ver si hay alguna respuesta a su exigencia, es decir que los vecinos para ejercer estos derechos requieren ser pudientes y pacientes, lo cual es inadmisibile si se recuerda que todo derecho es general, para todos y no para unos cuantos.

## **6. LEY MARCO DE AUTONOMIAS (CARTAS ORGANICAS).**

Luego de aprobarse la ley marco de autonomías que da mayores facultades de decisión en especial a entidades autónomas municipales en la que los Municipios deben realizar sus Cartas Municipales como norma que regulara a la administración Municipal y los ciudadanos habitantes del municipio. Oportunidad que la propuesta de incorporación del Defensor Municipal es viable.

**EL Artículo 36. Establece que las (ORGANIZACIONES TERRITORIALES Y FUNCIONALES).** La carta orgánica o la norma municipal establecerán obligatoriamente, en coordinación con las organizaciones sociales ya constituidas, el ejercicio de la participación y control social, conforme a ley.

-----  
<sup>38</sup> Ley de Municipalidades 2028, editorial U.P.S. de octubre de 1999.

## **El Artículo 62. Establece (CONTENIDOS DE LOS ESTATUTOS Y CARTAS ORGÁNICAS).**

I. Los contenidos mínimos que deben tener los estatutos autonómicos o cartas orgánicas son los siguientes:

1. Declaración de sujeción a la Constitución Política del Estado y las leyes.
2. Identidad de la entidad autónoma.
3. Ubicación de su jurisdicción territorial.
4. Estructura organizativa y la identificación de sus autoridades.
5. Forma de organización del órgano legislativo o deliberativo.

6. Facultades y atribuciones de las autoridades, asegurando el cumplimiento de las funciones ejecutiva, legislativa y deliberativa; su organización, funcionamiento, procedimiento de elección, requisitos, periodo de mandato.

7. Disposiciones generales sobre planificación, administración de su patrimonio y régimen financiero, así como establecer claramente las instituciones y autoridades responsables de la administración y control de recursos fiscales.

8. Previsiones para desconcentrarse administrativamente en caso de necesidad.

**9. Mecanismos y formas de participación y control social.**

10. El régimen para minorías ya sea pertenecientes a naciones y pueblos indígena originario campesinos o quienes no son parte de ellas, que habiten en su jurisdicción.

11. Régimen de igualdad de género, generacional y de personas en situación de discapacidad.

12. Relaciones institucionales de la entidad autónoma.

13. Procedimiento de reforma del estatuto o carta orgánica, total o parcial.

14. Disposiciones que regulen la transición hacia la aplicación plena del estatuto autonómico o carta orgánica, en correspondencia con lo establecido en la presente Ley.

El presente artículo 62 da a conocer los contenidos mínimos que debe contener las cartas Municipales, en la cual el numeral 9 (mecanismos y formas de participación y control) da la viabilidad para que la Institución del Defensor Municipal se incorpore esto en coordinación de instituciones, organizaciones y población perteneciente al municipio para que sea un mecanismo de control social mismo tendrá la función de velar por el cumplimiento de los derechos e intereses del ciudadano que habita en el municipio, por lo que este acápite de la norma, posibilita la incorporación de esta institución.

**El Artículo 139. (GESTIÓN PARTICIPATIVA).** Las normas de los gobiernos autónomos deberán garantizar la existencia y vigencia de espacios de participación ciudadana y la apertura de canales o espacios para recoger y atender las demandas sociales en la gestión pública a su cargo, considerando como mínimo:

1. Espacios de participación social en la planificación, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas, planes, programas y proyectos.

2. Espacios de participación directa, iniciativa legislativa ciudadana, referendo y consulta previa.

3. Canales o espacios de atención permanente de la demanda social y ciudadana.

**Artículo 142. (GARANTÍA DE CONTROL SOCIAL).** La normativa de los gobiernos Autónomos garantizará el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y sus organizaciones, cualquiera sean las formas en que se ejerciten, de acuerdo a la Constitución Política del Estado y la ley.

Si bien estos artículos establecen control social sobre la administración municipal, es menester insistir que uno de los mecanismos de control social de las muchas formas que se puede encontrar, es la INCORPORACION DEL DEFENSOR MUNICIPAL con la participación de la mayoría habitante de un municipio, en defensa de sus derechos e intereses.<sup>39</sup>

De esta manera la incorporación del Defensor Municipal que se propone, no va en contra de lo dispuesto por la ley, mas por el contrario, la promulgación y vigencia de leyes como la ley marco de autonomías facilita la incorporación de un defensor en el campo municipal, puesto que su labor apoyaría en gran medida la funcionalidad de las organizaciones Territoriales de Base.

-----

<sup>39</sup>. Documento didáctico sobre la propuesta de Ley Marco de Autonomía y Descentralización – Ministerio de Autonomía, 2008.

## **TÍTULO SEGUNDO.**

### **CAPÍTULO II**

#### **DIAGNÓSTICO DEL TEMA DE LA MONOGRAFIA**

##### **6. FUNDAMENTOS QUE SUSTENTAN LA INCORPORACIÓN DEL DEFENSOR MUNICIPAL.**

Problema que surge debido a una concepción errónea de la administración municipal, que le ha convertido en ente burocrático, e insensible creando frustraciones y desconfianza en el ciudadano administrado municipal, ya que acudir a instancias de la

municipalidad por uno u otro motivo, representa para el ciudadano una evidente pérdida de tiempo, dinero, confianza y hasta conciencia.

Expuesto así el problema central que encara la tesis, los fundamentos que sustentan la necesaria incorporación del Defensor Municipal en cada uno de los municipios de Bolivia, son los siguientes:

- La situación actual de la relación entre ciudadano y la administración municipal, caracterizada por su excesiva burocracia, retardación de trámites, cobros ilegales, prepotencia y arbitrariedades funcionaria y una desconsiderada falta de información al ciudadano.
- La insuficiencia de los mecanismos tradicionales de control de la administración municipal, en relación a la defensa de los derechos e intereses del ciudadano común.
- Y consecuentemente, la actual indefensión del ciudadano administrado frente al no siempre oportuno, correcto ni eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.

## **7. SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN ENTRE EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE MACHACA.**

Para nadie es desconocido el hecho de que las municipalidades no gozan de confianza y credibilidad que deberían de parte de cada ciudadano, desde el momento que se ve en la cotidiana necesidad de gestionar una serie de trámites ante la administración edilicia de Santiago de Machaca.

Por otra parte “Administración Pública es la actividad que mantiene el estado para la realización de funciones y la provisión de obras, bienes y servicios públicos en beneficio de la nación” <sup>40</sup>

Ahora bien, es evidente que en virtud de la relación directa y cotidiana que existe entre administrado y administración pública municipal, próxima o distante de ello, democrática o no, deben tomarse todos los días muchas decisiones, no algunas de ellas tan acertadas como podría esperarse, multiplicándose en consecuencia, los conflictos entre la municipalidad, autentica gestora de intereses colectivos, por una parte y los ciudadanos, por otra.

De acuerdo a la investigación y observación directa realizada en el MUNICIPIO DE SANTIAGO DE MACHACA, perteneciente a la Prov. José Manuel Pando, se presenta y establece que los problemas más frecuentes de la relación ciudadano y la administración Pública Municipal es cuando aquel realiza trámites ante la Honorable Alcaldía son los siguientes:

- Excesiva burocracia.
- Retardación de trámites.
- Cobros ilegales.

---

<sup>40</sup> DERMIZAKI PEREDO, Derecho Administrativo, Editorial Los Amigos del Libro, Cochabamba, 1985, pág. 17

- Prepotencia y arbitrariedades de los funcionarios.
- Falta de información al ciudadano.

### **7.1. Excesiva burocracia.-**

La insensible y excesiva burocracia municipal que se presenta en el Municipio de SANTIAGO DE MACHACA, se muestra muchas veces casi interminable, porque hay tramites que demasiadas firmas y sellos, que pasan de oficina en oficina, muchos funcionarios toman conocimiento de los mismos, los tramites giran y giran entre los escritorios sin que les dé una respuesta oportuna, ya que son constantemente derivados, el papeleo y el no actuar rápido, complican aun más la situación. Además

existen un orden de prelación de autoridades y reparticiones municipales, que impiden recurrir directamente a una sin seguir el orden jerárquico establecido, lo cual demuestra que para el ciudadano común es imposible realizar reclamos directos, sin seguir el burocrático conducto regular.

La burocracia, entendida como la “influencia excesiva o abusiva que los empleados públicos, por su número o por su actuación, ejercen en la administración pública”<sup>50</sup>

Sin duda la burocracia, se ha convertido en una fuente de tremendas injusticias y frustraciones sociales por parte de los pobladores del Municipio de Santiago de Macha, afectando la reputación del servicio público municipal, delegando a la municipalidad por los miembros del municipio, mucho antes que por la propia ley, recuérdese que la Teoría Sociológica, afirma que el municipio y por ende la municipalidad, se origino como una forma de organización primaria, anterior al Estado, e incluso antes que una ley o disposición legal la cree.

Caracteriza también a la burocracia, la reticencia para asumir definiciones concretas, frente a las demandas de los ciudadanos, el funcionario típico tiende a no tomar decisiones definitivas, la mayoría de las veces los administrativos solo logran silencios como respuesta a sus requerimientos. La ausencia de definiciones concretas y

---

<sup>50</sup> CABANELAS DE TORRES Guillermo, Diccionario Jurídico Elemental, Ed. Heliasta, Buenos Aires.

oportunas, impide que a responsabilidad por los daos o molestias que se causen al administrado, sea atribuibles a un funcionario en particular, la misma se ve diluida en el sistema.

## **7.2. Retardación de trámites.**

La mayoría de las quejas de los ciudadanos que habitan en el Municipio de SANTIAGO DE MACHACA, se refieren a la retardación excesiva e irracional de sus trámites municipal, el concebido “vuélvase mañana” es común y muy frecuente cuando se hace el seguimiento de cualquier trámite, parecería que los tramites tienen que pasar muchos

días en varios escritorios, mientras el ciudadano observa que los funcionarios municipales no están ocupados como para no despacharlos en el día.

Diariamente se gestiona cientos de trámites ante los gobiernos Municipales, entre cuestiones técnicas y administrativas de diferentes naturaleza y con diferentes requisitos, entre los más frecuentes están los tramites de :transferencia de vehículos, cambio de nombre por trasferencia de bienes inmuebles o por sucesión hereditaria, aprobación de planos, autorización de construcción, autorización de remodelación, autorización para ampliación expropiación, obtención de licencias y patentes ( para kioscos, anaqueles, puestos de ventas), apertura de calle y cierre de vías, pero no solo son los tramites más frecuentes, sino también los que más se retrasen y alrededor de los cuales se evidencia mayor burocracia y corrupción.

No son menos frecuente los tramites de quejas, ante el H. Concejo Municipal o ante el Alcalde, por cobros indebidos, retardación de trámites, prepotencia y arbitrariedades funcionarias, en tramites mayormente de expropiación, usucapión y pagos de impuestos, problemas que debería darse oportuna solución, pero se sabe que no es así, porque para ello siempre hay mas requisitos que reunir, más tiempo que esperar, mas documentos que presentar.

Pese a que el Honorable Alcalde Don HECTOR ESPEJO ESPEJO, han tratado de solucionar este problema, las quejas en relación a la dificultad para la tramitación acelerada, suman y siguen, recuérdese que en junio de 1996 se reestructuro la H. Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz y se redujo el personal, pero aun así continua con una estructura compleja que no marcha con la celeridad que debería, pues todavía existe mucha retardación en los tramites.

Cabe resaltar, que una de las causas para la retardación de los tramites, es sin duda la falta de capacitación de los funcionarios municipales para desempeñar en tiempo y forma sus funciones, lo que ocurre es que la incapacidad y la negligencia de muchos funcionarios, tienen que ver con el hecho de que, en la mayoría de los casos son designados solo por política y gente que se supone profesional demuestra un trabajo

ineficiente, que retarda los tramites y que obviamente es objeto de quejas por parte de los vecinos.

Cada nombramiento de un nuevo Alcalde, convierte a las municipalidades en un botín de querrá, muy poco personal logra conservar su trabajo, aparecen nuevos funcionarios que al no conocer los procedimientos municipales, hacen que los expedientes se pierdan, se oculten, se archiven, vayan por caminos que no corresponden, retrasando los tramites innecesariamente.

### **7.3. Cobros ilegales.**

Los funcionarios municipales trabajan a cambio de una remuneración, en especial cuando se trata de un trámite que necesita la firma del alcalde y cuando el tramite debe llegar a la ciudad de La Paz, por tanto no tendría porque pedir al ciudadano una contribución adicional para hacer o dejar de hacer un acto relativo a sus funciones o contrario a os deberes de su cargo.

Ahora bien, es honesto reconocer, que si bien es cierto que en muchas ocasiones es el funcionario municipal, quien pide al ciudadano contribuciones extradiciones para la agilización o conclusiones de algún trámite, no es menos cierto que muchas otras ocasiones, es el propio ciudadano quien ofrece ilegalidades, debido claro está, a la mala imagen que el ciudadano se ha acostumbrado a tener de la Administración Publica Municipal, prefiriendo ofrecer alguna suma adicional para agilizar o concluir su trámite, ya que la corrupción siempre va unida a la burocracia y a la retardación de trámites.

Frente a este problema, la labor del Defensor Municipal, estará orientada a lograr que el ciudadano denuncie ante él, los cobros ilegales de los que es víctima y que por mucho tiempo se han mantenido impunes, debido al tenor que siente el ciudadano a las represalias de aquellos funcionarios municipales en cuyas manos se encuentra su trámite. Y es que en la mayoría de los casos, el ciudadano opta por el pago ilegal o el abandono del tramite antes que denunciar al funcionario involucrado, ya que en caso de hacerlo, tendría que presentar suficientes pruebas como para que su quejas sea

admitida, pruebas que el ciudadano común, obviamente no puede conseguir ya que la corrupción no deja pruebas.

#### **7.4. Prepotencia y arbitrariedades funcionarias.**

La falta de compromiso social y de vocación de servicio de autoridades y funcionarios municipales para con los ciudadanos, se manifiesta en la prepotencia y arbitrariedades con la que generalmente es tratado el ciudadano administrado en cuanto ve en la necesidad de gestionar algún trámite ante la municipalidad, esto se observa en el MUNICIPIO DE SANTIAGO DE MACHACA que no atienden con la prudencia y paciencia para atender.

Autoridades y funcionarios municipales, deciden arbitrariamente sus horarios de atención al público, hay oficinas en las que pasadas las cuatro de la tarde ya no atienden al ciudadano, así que, si este tiene alguna duda o consulta, no tiene otra alternativa que seguir el burocrático conducto regular y esperar el día y la hora en la que podrá hacer su consulta o reclamo, ya que la insistencia del ciudadano molesta al funcionario, despierta su preponderancia, mala educación y hasta su torpeza. Y es que mientras el ciudadano busca por doquier la solución a sus problemas, parece que el funcionario municipal, al contrario busca problemas en las soluciones.

La prepotencia y arbitrariedades funcionarias, puesto que no constituyen hechos típicamente antijurídicos, no son debidamente sancionadas por el Gobierno Municipal el administrado municipal continua siendo víctima de estos excesos ante la falta de una institución que lo defienda, vacío que vendrá a ser llenado con la intervención del Defensor Municipal, quien a través de sus inspecciones periódicas a las dependencias municipales y la comprobación personal y directa de los hechos, sugerirá sanciones ejemplares para aquellos funcionarios prepotentes, arbitrarios y desconsiderados, sentados un precedente que evite la repetición de estos abusos.

#### **7.5. Falta de información al ciudadano.**

El ciudadano común no tiene donde acudir para obtener información confiable, completa y oportuna acerca de los requisitos, tiempo y dinero necesario para cada

tramite, puesto que la mayoría de los funcionarios no cuentan con un grado académico en el MUNICIPIO DE SANTIAGO DE MACHACA, información que a veces es desconocida incluso por los propios funcionarios municipales, y es que como no existen reglamentos internos actualizados para cada procedimientos municipal, muchas veces los procedimientos municipales, parecen secretos, ocultos y se aplican a voluntad del burócrata municipal.

Ahora bien , cabe resaltar que la información de estos derechos y el conocimiento de ellos por parte de los ciudadanos, no es suficiente a la hora de ejercer una defensa de los mismos, mientras no existan medios de defensa efectivos y específicos que viabilicen la misma y que principalmente se encuentren al alcance de común de los ciudadanos , es decir, que para que el ciudadano administrado municipal pueda solicitar la defensa de sus derechos e intereses como tal, deben conocerlos previamente, por lo que, el Defensor Municipal no solo estará para defender sino también para informar y promocionar dichos derechos e interés municipales.

La incorporación del Defensor Municipal, pretende precisamente resolver estos problemas, para garantizar al ciudadano común, al vecino de a pie, una atención más correcto, oportuno y eficiente, de parte de autoridades y funcionarios municipales, en su cotidiana relación con la Honorable Alcaldía Municipal.

## **8. DERECHOS E INTERESES DEL CIUDADANO ADMINISTRADO MUNICIPAL.**

Los derechos, que par efectos de la presente tesis serán considerados como derechos del ciudadano administrado municipal y de cuya defensa se ocupara el defensor municipal que se propone, se encuentran legalmente reconocimientos por los siguientes cuerpos legales:

La constitución Política del Estado establece en entre los derechos fundamentales lo s siguientes:

- A expresar y difundir libremente pensamientos u opiniones por cualquier medio de comunicación, de forma oral, escrita o visual, individual o colectiva.
- A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.
- A la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta.
- A la fiscalización de los actos de la función pública.

Como también los servidores tiene las siguientes obligaciones establecidos en la Constitución:

- La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.
- Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos:
  - Cumplir la Constitución y las leyes.
  - Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.
  - Prestar declaración jurada de bienes y rentas antes, durante y después del ejercicio del cargo.
  - Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.

Sin embargo y como ya se adelantara, el reconocimiento legal de estos derechos, no es suficiente para su ejercicio y defensa, sino que es necesario que existe un órgano publico responsable de hacerlo cumplir y también que exista un procedimiento o mecanismo efectivo para que el ciudadano administrado pueda exigir el respeto a sus derechos. Si bien el H. Concejo Municipal, tiene a sus cargo la defensa de los derechos e intereses de la comunidad, no constituye un efectivo medio por el cual el ciudadano pueda exigir al órgano publico el respeto de sus derechos municipales.

En relación a los Intereses del ciudadano administrado municipal, cuya defensa también será función del Defensor Municipal que se propone, cabe resaltar que ha de entenderse por estos, toda aquella utilidad o ventaja directa, legítima y manifiesta, de índole material o moral, que el ciudadano espera recibir de parte de la administración Municipal, pero que aun no está legalmente reconocida como un derecho.

Se trata de un interés difuso o supra individual, distintos de los tutelados tradicionales por el ordenamiento jurídico, que concierne al control del correcto, oportuno y eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.

## **9. MECANISMOS TRADICIONALES DE CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.**

Existe unanimidad entre los países en afirmar que la tutela brindada a los ciudadanos frente a la administración Pública, es en muchos aspectos insuficientes y no pueden ser corregidas por un simple mejoramiento o perfeccionamiento de los mecanismos clásicos de control, sino por la incorporación de una institución nueva, renovada, refrescante y eficiente que los complemente, como lo haría el Defensor Municipal que se propone.

A decir del Dr. Jorge Luis Maiorano: “El control en general es base fundamental del estado de derecho y consiste en definitiva, en sustituir el gobierno de las personas por el gobierno de la ley. En un Estado de Derecho importa esencialmente el permanente contraste de los actos que produce el Estado, con los que de acuerdo con el ordenamiento jurídico, es dable esperar que produzca, este contraste es precisamente el control”<sup>51</sup>

### **Control ejercido por el H. Concejo Municipal.**

Dada la similitud existente entre el Gobierno Nacional y los gobiernos Municipales, en cuanto a la existencia en ambos de un órgano legislativo y deliberante como es la Asamblea Plurinacional de Bolivia y el H. Concejo Municipal puede afirmarse que el control legislativo de la administración municipal, es ejercido por el H. Concejo Municipal.

Sin embargo, este control ejercido por el H. Concejo Municipal, a través de la aprobación o desestimación : del presupuesto general municipal; de los planes, programas y proyectos de desarrollo, regulación y mejoramiento urbano; de los Estados Financieros y las Memorias Anuales que presenta el alcalde al final de cada gestión administrativa; pero principalmente a través de la fiscalización de las labores del Alcalde Municipal y la posibilidad de que en su caso, disponga su procesamiento por delitos cometidos en el ejercicio de sus funciones, resulta insuficiente porque al momento de ejercer el control sobre la administración pública municipal, no puede desligarse de sus vinculación político partidaria con el objeto controlado, cual es el Ejecutivo Municipal, en razón de las coaliciones y acuerdos políticos que se forman para viabilizar la elección del Alcalde Municipal.

En todo caso, este control apunta a poner de manifiesto las fallas en la conducción política del municipio, pero no los agravios que por el obrar abusivo de la administración municipal, sufre cotidianamente los ciudadanos, siendo frecuente que estos adopten una actitud de indiferencia ante la gestión del H. Concejo, ya que los problemas que en él se debaten no van a solucionar sus problemas de todos los días.

-----  
<sup>51</sup>. ob cit, MAIORANO Jorge Luis 1987. Pág. 14

Es difícil que en las sesiones del H. Concejo Municipal, se debatan los pequeños problemas del vecino, las enormes minucias de su vida cotidiana, el aparente pequeño problema del hombre común, del hombre de la calle, de aquel que durante meses y meses no puede concluir su tramite municipal, de aquel que no sabe a quién acudir cuando es víctima de cobros ilegales, de aquel que no tiene donde acudir para ser oportunamente informado a cerca de los requisitos, tiempo y dinero necesario para su trámite, de aquel que no es debidamente atendido, que siente que sus derechos han sido vulnerado, que advierte que hay negligencia en el manejo de los tramites que está realizando, etc.

### **9.1. Control Administrativo Municipal.**

El control Administrativo Municipal, es el que se desarrollo al interior de la propia administración municipal, por medio de la actuación de órganos específicos que efectúan fiscalizaciones internas, como ser Auditorías Internas, que evalúa el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control Interno incorporado a ellos, determinan la confiabilidad de los registros y estados financieros y analiza los resultados y la eficiencia de las operaciones, debiendo remitir sus informes inmediatamente después de concluido a la Contraloría General del Estado; Asesoría Legal, como órgano responsable de la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones relativas a la defensa de los intereses del Gobierno Municipal, debiendo también elevar informes periódicos a la Contraloría sobre el estado de los Procesos Administrativos, requerimiento de pago y las acciones judiciales a su cargo; y la propia Contraloría General del Estado.

Sin embargo, cabe resaltar que no obstante la revisión de los actos administrativos se encaminan a la verificación de la legitimidad y la oportunidad, conveniente o merito de la actividad administrativa municipal, la realidad muestra que se hace especial hincapié en la legitimidad y no así en la oportunidad del acto administrativo, la revisión por lo general se limita al análisis de los aspectos jurídicos y no facticos, lo que demuestra cierta insuficiencia de este tradicional mecanismo de control.

Lo cierto es que la alternativa de quejas ante el H. Concejo, demanda a los ciudadanos demasiado tiempo, muchos tardan entre 2 semanas a un mes solo en lograr que su queja sea leída en alguna sesión del H. Concejo Municipal. Pero lo peor es que no obtiene una solución satisfactoria a su problema.

De esta manera, el administrado se ve obligado a agotar la via administrativa para luego acudir a los tribunales en busca de protección a sus derechos. Lo cierto es que los procedimientos administrativos, aun reglamentados con el mejor criterio jurídico, no se cumplen eficazmente, sino en aquellos que tiene de restrictivo para el ciudadano común y de atribución de potestades para quienes manejan la administración pública Municipal.

## **10. INDEFENSIÓN DEL CIUDADANO ADMINISTRADO MUNICIPAL FRENTE AL ACTUAR DE AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS MUNICIPALES**

La falta de un efectivo y específico medio de defensa del ciudadano común frente a cotidianos problemas municipales, tales como una excesiva burocracia, retardación de trámites, cobros ilegales, prepotencia y arbitrariedades funcionaria, innegablemente existentes al interior de las Municipalidades, así como la insuficiencia de los tradicionales mecanismos de control de la administración pública municipal, dan lugar al problema de la indefensión en la que se encuentra el ciudadano administrado municipal, frente al no siempre oportuno, correcto ni eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.

El Defensor Municipal que se propone, tiende fundamentalmente a la defensa contra esos comportamientos, y al control de los mismos, en los que no repara nadie, precisamente porque no llegan a ser antijurídicos. Si a esto se agrega que en un país no suficientemente integrado como Bolivia, el vecino no está debidamente informado acerca de sus derechos y menos de los medios que la franquean la ley para defenderlos, no hay procedimiento que viabilicen que el administrado municipal conozca sus derechos, despejen sus dudas y consultas acerca de los mismos, pueda hacerlos valer y sepa cómo hacer funcionar sus municipio; no puede menos que afirmarse que al ser requerido la defensa para el ciudadano, es aun más evidente.

A decir de Arturo Montes: “en un sinnúmero de casos donde el abuso y la prepotencia se manifiesta, el sufrido ciudadano no tiene a quien recurrir, pues allá donde vaya encontrará invariablemente la misma actitud desconsiderada, cómplice o simplemente indiferentes de quienes, a pesar de ser mantenidos por sus impuesto, se alza de hombros al requerida su protección.”<sup>52</sup>

Las quejas que reciben muchas instituciones, son de diversas índole, pero en su mayoría se refiere a : lotamiento; cobros indebidos por parte de malos funcionarios municipales; retardación excesiva en trámites de Servicio Básicos; casos de emergencia como inundaciones, sifonamiento, calles en mal estado, bloqueos de acceso de vías; excesiva burocratización en los tramites de líneas y nivel, planimetrías,

licencias, ampliación de construcción; incapacidad y negligencias de muchos funcionarios municipales en su mayoría designados políticamente; falta de atención a los problemas del ciudadano; falta de dinamismo en el reten de emergencia de la Municipalidad; escándalos y mala vecindad que dan las cantinas cerca de escuelas y lugares residenciales; los gremialistas que se quejan de un injusto tratamiento tributario, los excesos de tal o cual director; los vecinos que se quejan del alumbrado público deficiente y la falta de asistencia legal para la solución de sus problemas, etc. Este drama es cotidiano y refleja la necesidad marcada del ciudadano de a pie a ser escuchado, por que no tenga voz, sino porque la que tiene merece ser amplificada.

En definitiva el ciudadano administrado municipal no cuenta con una institución de defensa, eficiente, gratuita, imparcial, rápida, oportuna y despolitizada, capaz de recibir y solucionar sus quejas y a la cual puede acudir, cuando es perjudicado por la discrecionalidad, abuso de poder, lentitud, error o negligencia en que incurra algún funcionario publico municipal, frustración e impotencia, caracterizan el sentir cotidiano del indefenso Administrado, sentimiento que demerita la institución, alejan al vecino y lo hacen un ente sin participación.

---

<sup>52</sup>. MONTES O Arturo, "El defensor del Pueblo" Archivo Hemerografico CEDDIN, La Paz, 8 de marzo de 1992.

## **TÍTULO TERCERO.**

### **CAPÍTULO III**

#### **DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DEL TEMA.**

A partir de la Constitución Política del Estado aprobada en enero de 2009, marcada por la excesiva centralización de toma de decisiones y por la mala aplicación de políticas de desarrollo de gobiernos anteriores, Bolivia adopta para su gobierno la forma democrática participativa, representativa y comunitaria, con equivalencia de condiciones entre hombres y mujeres.

Motivo por la que su organización Territorial, se caracteriza o es distribuida de la siguiente manera: en departamentos, provincias, municipios y territorios indígena

originario campesinos. Que la misma faculta a la creación, modificación y delimitación de las unidades territoriales se hará por voluntad democrática de sus habitantes, de acuerdo a las condiciones.

Una de las características, más marcadas fue la implementación de las autonomías, en especial las autonomías municipales, por la excesiva centralización de toma de decisiones de interés local, para un desarrollo acelerado de los municipios en especial rurales.

Para la cual en Bolivia existen en la actualidad cuatro tipos de autonomías, luego de probado la constitución: que las clasificad en autonomía departamental, la autonomía regional, la autonomía municipal y la autonomía indígena originario campesina.

#### **4. AUTONOMÍA PLENA EN EL NIVEL MUNICIPAL**

La manera en cómo se efectiviza la Autonomía Municipal es a través de una organización institucional básica, donde el Gobierno Autónomo Municipal está constituido por: Un concejo municipal, cuyos miembros serán elegidos por voto universal. Esta instancia tiene facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de sus competencias. Un órgano ejecutivo, presidido por una alcaldesa o alcalde elegido por voto universal e integrado por varias instituciones, para la cual uno de sus retos de la autonomía municipal es la dotación de una Carta orgánica para que el mismo, norme la actividad municipal. Partiendo del concepto de que la Carta Orgánica es un conjunto de disposiciones desarrolladas para regir la vida institucional, política y económica del municipio. Es la ley fundamental del municipio que declara los principios que regirán el sistema, su modelo de organización, de crecimiento y de distribución de recursos, de tal manera que se constituye en el instrumento político y jurídico que posibilita la fijación de una serie de derechos, organizando los poderes y determinando las atribuciones y funciones de los gobiernos municipales.

La Carta Orgánica expresa la voluntad del municipio, fijando la estructura de la autonomía de acuerdo a su realidad, contexto cultural y vocaciones estratégicas. Este documento define las competencias que asumirá el gobierno municipal como tal, así como los procedimientos a través de los cuales éste último deberá desarrollar su actividad.

## **5. DEFENSOR MUNICIPAL COMO FORMA DE CONTROL SOCIAL**

Una de las características sobresalientes de estas reformas en la constitución y en las autonomías municipales, fue la incorporación del Control Social, es decir la participación de la sociedad en la administración pública Municipal, sobre los actos que realizan los administradores del Gobierno Municipal, y si estos hacen cumplir los derechos e interés de los ciudadanos de un municipio.

La transparencia en la gestión pública es un ejercicio de diálogo honesto y responsable entre el Estado y la sociedad; y, bajo el mandato legal existente, coordinar esfuerzos para construir acuerdos (corresponsabilidad) orientados a enriquecer y mejorar la ejecución de las políticas públicas.

Para la cual el Defensor Municipal se puede considerar como uno de los mecanismo de control Social, que por su puesto que existirán otros medios de control a la administración edilicia, Defensor del pueblo que velara por el cumplimiento de los derechos e intereses especialmente del administrador municipal.

Una de las prerrogativas con que cuenta el Defensor Municipal como medio de defensa de los derechos e intereses del administrado municipal es el acceso a la información es un derecho fundamental de las personas para conocer el manejo de la cosa pública, en este caso la administración edilicia, que puede considerarse como instrumento de participación ciudadana, que genera inclusión social y que permite a los ciudadanos conocer sus derechos. Este derecho se ejerce través de mecanismos y herramientas que facilitan la disponibilidad y libre acceso a la información institucional.

El estado (Municipio) deben deberán generar espacios de participación y control social por parte de la sociedad.

La sociedad civil organizada ejercerá el control social a la gestión pública en todos los niveles del Estado, y a las empresas e instituciones públicas, mixtas y privadas, que administren recursos fiscales, así como a la calidad de los servicios públicos.

La carta orgánica de un municipio es la única manera de lograr y profundizar la democracia local, la que permitirá la inclusión de la institución Jurídica del Defensor Municipal, para la defensa de sus derechos e intereses.

En vista de este principio, deben participar todos los sectores, de instituciones representativas del municipio, mediante las distintas representaciones ciudadanas organizadas, solo de esta manera se garantizará el reconocimiento y vigencia de la Institución del Defensor Municipal para que el mismo goce de la legitimidad popular que debe tener el Defensor Municipal.

## **6. EL ADMINISTRADO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.**

La relación entre la Administración Pública y los administrados, en gestiones pasada, y en la actualidad, siempre se ha caracterizado por una asimetría entre los mismos, por lo que vanos han sido los intentos de achicar estas asimetrías que siempre ha existido, principalmente, de la administración Pública Municipal que con no supo tener una cultura de de coadyuvar para el efectivo desarrollo y cumplimiento de los derechos e intereses del administrado municipal.

Es la función principal de la Administración Pública cumplir su cometido con estricto apego a la normativa legal vigente. La desatención de las normas legales y éticas que rigen su actuación genera, en la práctica, conflictos y problemas que afectan al administrado, en especial de aquellos ciudadanos administrados que no tiene el grado académico, como conocer sus derechos, dejando de pasar en el tiempo. Por esta razón, es importante tomar en consideración los elementos básicos de defensa de todo administrado.

### **6.1. Principios rectores de la actividad administrativa.**

La administración Municipal en la actualidad debe regirse y cumplir ciertos principios que la historia en la humanidad nos enseñan, para cumplir con el objetivo de la Administración Municipal, de las cuales se mencionaran algunas:

- a. La Administración Pública está obligada a respetar los principios fundamentales del servicio público, para asegurar la continuidad, eficiencia y adaptación a todo cambio en el régimen legal o en las necesidades sociales que satisfagan, así como la igualdad de trato a los usuarios.

La administración Edilicia sea el cambio al régimen legal, en el gobierno en la que se encuentra siempre debe respetar los principios fundamentales que rige la Administración.

- b. Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad y no pueden arrogarse facultades que la ley no les concede.

El paradigma actual, que el gobierno viene pregonando es, de que el funcionario público, solo es depositario de la autoridad, que incluso se los denomina servidores públicos, y no pueden arrogarse facultades que no las tienen y menos arrogarse autoridades fuera de sus competencias.

- c. En la Administración Pública los funcionarios están obligados a actuar con apego a la ley (Principio de Legalidad Administrativa).

Los funcionarios solo deben obedecer y actuar en estricto apego a la Constitución Política del Estado y demás leyes, en el marco de sus competencias, en caso de incumplimiento a estas normas, serán sancionados según corresponda a la gravedad de su actuar.

- d. El servidor que en el desempeño de la función pública, por acción u omisión, culpa o negligencia, ocasiona trabas u obstáculos injustificados o arbitrarios a los administrados, se hace acreedor a sanción disciplinaria.

Para evitar que la función pública tenga omisiones o negligencias, es menester incorporar el Defensor Municipal, quien deberá velar por el cumplimiento de la norma y la correcta administración edilicia en especial en cuanto a los actos administrativos de las autoridades y servidores municipales.

- e. Todos los documentos de la Administración Pública son de carácter público y, por tanto, podrán ser consultados por los usuarios en el momento que lo consideren pertinente. Solo en casos excepcionales, algunos documentos tienen carácter confidencial.

- f. En ningún caso, la Administración podrá negarse a recibir los documentos presentados por el usuario. Tampoco podrá negarse a imprimir el recibido o sello de recibido, en los documentos que se le presenten. La Administración deberá realizar las observaciones por escrito.
- g. En ningún caso, la actuación administrativa puede ser contraria a las normas unívocas de la ciencia o la técnica, a los principios elementales de la justicia, lógica o conveniencia.
- h. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfaga primero el interés público

Es decir que el servidor público en primera instancia debe entender o comprender los principios que rigen la ciencia administrativa de modo que su actuar satisfaga el interés individual y colectivo.

- i. Los actos administrativos de alcance general, deben ser publicados para que su eficacia alcance a todos los administrados.
- j. Los actos administrativos particulares deben ser notificados para que sean conocidos debidamente por los administrados.
- k. El tiempo concedido al administrado para realizar un trámite se estima en días hábiles; para la administración el tiempo se adjudica en días naturales.

El servidor público municipal y autoridades municipales, debe actuar con eficiencia y eficacia en la administración edilicia, que los mismos respondan a los requerimientos de los administrados municipales.

- l. El administrado puede plantear su disconformidad, sobre cualquier acto administrativo e interponer los recursos administrativos que corresponden, según el tipo de acto de que se trate. De no corregirse la situación que motiva la disconformidad, el administrado tiene el derecho de continuar solicitando se enmiende en sede judicial, el error causado administrativamente. La jurisdicción competente para ello es la contenciosa administrativa.

## **6.2. Mecanismos de defensa frente a las arbitrariedades cometidos por los Servidores Municipales.**

En una situación de conflicto con la Administración Municipal, el administrado, dependiendo del caso, puede plantear:

Una denuncia o recurso de queja, por las actuaciones u omisiones que han ocurrido en el trámite administrativo sea del tipo cualquiera de trámite, que generalmente el ciudadano realiza, y que han provocado la paralización, infracción de plazos preceptivamente señalados u, omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto.

Se debe hacer énfasis para que esta forma de queja, con la presente investigación se plantee que el administrado deba recurrir ante el Defensor Municipal, para que junto a ello puedan corregir estas actuaciones u omisiones que se generen en cualquier trámite. En este sentido, es importante destacar que, son derechos constitucionales y de respeto obligatorio en todo trámite administrativo, los siguientes:

- i. Garantía de la legalidad administrativa.
- ii. Garantía al debido proceso (oportunidad de defensa, conocimiento de actuaciones y resoluciones, otros).
- iii. Libertad de petición y pronta resolución, consagrado en la Actual Constitución Política del Estado.
- iv. Libertad de acceso a los departamentos administrativos con propósito de informarse sobre asuntos de interés individual y público.
- v. Garantía de igualdad y no discriminación.
- vi. La irretroactividad de la ley.
- vii. La justicia administrativa pronta y cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.
- viii. La resolución pacífica de las controversias, inclusive acudiendo a sede arbitral.

La función Administrativa considerado como el conjunto de actividades orientadas hacia la consecución de un fin, sin importar el órgano o agente que las realice; esto se traduce en una ejecución concreta y práctica. Conforme al mandato constitucional, toda la

gestión pública se encuentra dirigida a la procura del interés colectivo, propio del sistema democrático que nos rige.

La gestión administrativa está proyectada para servir en conjunto que satisfaga los intereses individuales y colectivos. Por ello, las normas atinentes a las jerarquías, el deber de obediencia, los procedimientos de impugnación, sanción y resolución de incidencias son de suma importancia para la gestión administrativa.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **CONCLUSIONES**

Lo expuesto en la presente investigación, permite arribar a las siguientes conclusiones:

- 1) El ciudadano administrado municipal en nuestro país, no cuenta con un efectivo medio de defensa, frente al no siempre oportuno, correcto ni eficiente actuar de autoridades y funcionarios municipales.
- 2) La falta de un efectivo medio de defensa de los derechos e intereses del ciudadano común, conforme lo expresado en el primer punto y en consecuencia la indefensión en la que se encuentra, demuestra la necesidad de incorporar la institución del Defensor Municipal de acuerdo a las normas que rige en Bolivia.

- 3) La efectividad de la labor de defensa que cumplirá el Defensor Municipal, que se propone, radica en el contacto directo, exento de innecesarios formalismo y con carácter gratuito que le es posible lograr con el ciudadano; la especificidad de su ámbito de acción, únicamente relacionado al quehacer municipal; su capacidad profesional e idoneidad para el ejercicio del cargo, su no participación política partidaria que le permite actuar con imparcialidad.
- 4) La necesidad de incorporar esta institución Jurídica en la normativa boliviana, como ser en las Cartas Orgánicas, como un medio de control sobre la actividad administrativa municipal, para la defensa de los derechos e intereses del administrado Municipal.
- 5) Que la incorporación de esta Institución no se contrapone con la normativa vigente en Bolivia, ni usurpa funciones de otros entes o instituciones.

## **RECOMENDACIONES.**

Como resultado de lo expuesto a lo largo de la presente investigación se recomienda;

- 1) Incorporar al Sistema Jurídico Nacional, en especial en las Cartas Orgánicas Municipales de cada municipio, la Institución Jurídica del Defensor Municipal, como efectivo medio de defensa de los derechos e intereses del ciudadano que habita en un municipio frente a la Administración Municipal.
- 2) Por la naturaleza e importancia de cada Defensoría Municipal, así como por las condiciones que se requieren para ser designados Defensores Municipales, se recomienda que el mismo perciba un haber mensual, por lo menos al similar al que percibe un Concejal Municipal, y principalmente acorde a la responsabilidad de sus funciones, su formación profesional, experiencia e idoneidad para el cargo.

- 3) Realizar en cada municipio boliviano, campañas de difusión y de motivación para crear imagen y transmitir a los ciudadanos el perfil y dimensión exacta de las funciones que cumple el Defensor Municipal, para que el ciudadano tome conocimiento de las características de la institución, la valore en su real dimensión y acuda a ella.

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.**

- CARTAÑA Antonio, MAIORANO Jorge Luis, VANOSSI Jorge, El defensor del pueblo de la Republica Argentina, Buenos Aires, Editorial Fundación Freidrich Ebert, 1991.
- CARTAÑA Antonio, CENTANARO Esteban, LABADO Alejandro, Controladora General, 2° Informe Anual 1989-1990, tomo I, Buenos Aires – Argentina. Edición Dirección General de Publicaciones de la Municipalidades de la Ciudad de Buenos Aires, 1991.
- CARTAÑA Antonio.- El Ombudsman de la Ciudad de Buenos Aires y Derechos Humanos, Buenos Aires – Argentina, Editorial Dirección Imparta Municipal, 1995.
- CABANELLAS DE TORRES Guillermo.- Diccionario Jurídico Elemental, Buenos Aires – Argentina, editorial Heliasta s.r.l. 1992.
- DERMIZAKI PEREDO Pablo.- Derecho Administrativo, Cochabamba – Bolivia, Editorial los Amigos del Libro, 1985.
- MONTES O Arturo, “El defensor del Pueblo” Archivo Hemerografico CEDOIN, La Paz, 8 de marzo de 1992.
- VON BORRIES M. Jorge “Designación del Defensor Municipal” La Paz – Bolivia, Archivo Hemerografico, CEDOIN, 13 de enero de 1992.
- MAIORANO Jorge Luis.- El Ombudsman, defensor del pueblo y de las Instituciones Republicanas, Buenos Aires – Argentina. Editorial Macchi, 1987.

- MAIORANO Jorge Luis.- Defensor del pueblo de la Nación, Primer Informe Anual 1994, 2° edición Buenos Aires – Argentina. Editorial Macchi, 1995.
- MAIORANO Jorge Luis.- EL Ombudsman, Defensor del pueblo y las Instituciones Republicanas, Asuncion-Paraguay; Editorial, continental, 1990
- MOLINA SAUCEDO Carlos Hugo.- Defensor del Pueblo un Ombudsman para el Municipio, Santa Cruz – Bolivia, Editorial Fondo de Publicaciones, Gilberto Molina Barbery, 1991.
- OMEBA, Enciclopedia Jurídica, Buenos Aires- Argentina, Editorial Drl. Skill S.A. 1979.
- TORANZO ROCA Carlos F. Ombudsman, Democracia, Derechos Humanos, Capitulo Boliviano del Ombudsman, La Paz- Bolivia, Editorial ILDIS, 1991.
- STANLEY V. Anderson, Ombudsman for American Government, EEUU, 1967, citado por MAIORANO Jorge Luis, 1987, Pág. 28 y 29.
- ROWAT Donald C. “La conveniencia de la Adopción de la Institución del Ombudsman en los países en desarrollo” citado por BARRAZA Javier Indalecio y SCHAFFRIK Fabiana Hayddé, El control de la Administración Pública, Ed. Abeledo – Perrot, Buenos Aires, Pág. 207.
- GIL ROBLES Y GIL DELGADO Álvaro, El control Parlamentario de la Administración, Ed. Instituto de Estudios Administrativos, Madrid, 1977, pág. 33
- MANRIQUE REYES Alfredo, Manual del Personero Municipal, Ed. Dulpigraficas Lta. Santa fe de Bogotá, 1992, pág. 11
- OCHOA CAMPOS Moisés, La reforma Municipal, Ed. Porrúa, S.A. México D. F. 1985 pág. 534.
- CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO, Editorial, U.P.S.. Cochabamba- Bolivia. 2008
- LEY DE MUNICIPALIDADES, 2028,, Editorial, U.P.S.. Cochabamba- Bolivia. 2005
- LEY MARCO DE AUTONOMIAS Editorial, U.P.S. Cochabamba- Bolivia. 2011.
- Documento didáctico sobre la propuesta de Ley Marco de Autonomía y Descentralización – Ministerio de Autonomía, 2008.

#### MEDIOS MAGNETICOS.

- [WWW.GOOGLE.COM](http://WWW.GOOGLE.COM).