



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE



**ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL**

2023 / 2024

ANNUAL REPORT 2023/2024 **05**

Contributions made by members are indicated using footnotes. For editorial reasons, the IOI General Secretariat had to shorten some of the texts. The remaining content was not modified.

RAPPORT ANNUEL 2023/2024 **69**

Les contributions des membres sont indiquées dans les notes de bas de page. Pour des raisons d'ordre rédactionnel, le Secrétariat général de l'IIO a dû écourter certains textes. Le reste du contenu n'a pas été modifié.

INFORME ANUAL 2023/2024 **143**

Las contribuciones realizadas por los miembros se indican mediante notas al pie. Por razones editoriales, la Secretaría General del IIO ha acortado algunos de los textos. El resto del contenido no ha sido modificado.

PREFACE

Dear Members,

The membership year 2023/2024 was marked by the 13th IOI World Conference, which was held in The Hague in May 2024 and hosted by the Office of the Dutch Ombudsman. After the years of the pandemic, it was the first time in eight years that IOI members from all six world regions came together again in person to learn from each other's experiences, renew partnerships and return home with new ideas and practices.

This important quadrennial event is preceded by a meeting of the Voting members of the IOI, the IOI General Assembly. The General Assembly provided an opportunity for members to learn about the most important projects and developments of the IOI and to get to know the newly elected Officers, i.e. the President, the Vice-Presidents, and the Treasurer, who all took office right after the General Assembly.

In this past membership year the IOI was able to welcome new members and to continue its annual program of regional subsidies, through which the IOI funds projects from members in the various regions. The IOI intensified its efforts to forge closer ties with the United Nations and the By-laws Reform Committee looked into ways to further clarify important provisions, such as the loss of membership.

We thank our colleagues on the IOI Board of Directors, as well as the IOI General Secretariat for a year of good progress in achieving our goals. New projects lie ahead of us and we will work with renewed vigour in the year to come.



Nashieli Ramírez Hernández
IOI President



Gaby Schwarz
IOI Secretary General

Table of Contents

MEMBERSHIP MATTER	09
Members of the IOI	09
Pending applications	10
13TH IOI WORLD CONFERENCE	11
IOI General Assembly	12
Honorary Life Members	13
UN WORKING GROUP	14
Secretary General meets high-ranking UN representatives in New York	14
Cooperation with UNITAR	15
UN Vienna conference on human rights – strengthening imperatives 30 years after	15
UN High Commissioner Türk sends video message to IOI members	16
UN General Assembly High-Level Panel in New York	16
IOI BY-LAWS REFORM	18
Adopting amendments to the IOI By-laws	19
TRAINING AND SHARED LEARNING	21
Webinar cooperation with AORC	21
REGIONAL SUBSIDIES	23
Brief review	23
OMBUDSMAN UNDER THREAT – LENDING SUPPORT	27
Review of Statutory Offices – Newfoundland and Labrador	27
Statement of IOI European on the Events in Israel and Gaza	27

PUBLICATIONS	29
IOI Best Practice Papers on Whistleblower Protection	29
EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	30
Memoranda of Understanding	30
IOI participation at international events	33
Visits to the General Secretariat	34
BOARD OF DIRECTORS	35
Elections of the regional Directors	35
Elections of the IOI Officers	35
Elections of the Regional Presidents	36
FINANCIAL MATTERS	37
Current financial situation	37
Membership fees	41
External Audit	42
REPORTS FROM THE REGIONS	43
African Region	43
Asian Region	48
Australasian & Pacific Region	52
Caribbean & Latin American Region	57
European Region	62
North American Region	63

MEMBERSHIP MATTERS

In May 2024, an ever-growing number of IOI members had the chance to meet at the 13th IOI World Conference in The Hague. Since 2016, this was the first opportunity for Ombudsman, their staff and representatives of related professions to extensively interact in person, and it became even more evident that the idea of creating a strong Ombudsman community constantly motivates institutions and individuals to continue their IOI membership or to join the IOI as a new member.

MEMBERS OF THE IOI

In 2023/2024, the number of IOI members grew by two. Currently, the IOI comprises 259 members. 214 members have voting rights, 45 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 111 different countries (Africa: 30, Asia: 14, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 10, Europe: 47, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional distribution of IOI membership		
Region	Voting members	Members (non-voting)
Africa	34	6
Asia	25	12
Australasia & Pacific (APOR)	18	2
Caribbean & Latin America	30	1
Europe	88	10
North America	19	14
TOTAL (in regions)	214	45
Total (in the regions) in 2023/2024: 259		
(Total of IOI members in 2022/2023: 257)		

In 2023/2024, five institutions joined the IOI. Four institutions were granted Voting membership: the Public Independent Conciliator of the North-West Region of Cameroon (African Region), the Defensoría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Córdoba, Argentina (Caribbean & Latin American Region), the State Ombudsperson of Tyrol, Austria (European Region) and the Alaska Ombudsman, USA (North American Region). One institution,

the Seocho-gu Ombudsman, South Korea (Asian Region), was admitted as a non-voting member. One individual – ICANN Adjunct Ombuds Linda Mainville, Canada, (North American Region) – was also found to comply with the IOI's criteria for non-voting membership.

One Voting member of the European Region and two Voting members of the North American Region discontinued their IOI membership: the Difensore Civico della Regione Toscana (Italy), the Ombudsman Saskatchewan (Canada), and the Iowa Ombudsman (USA).

The Voting membership of the Médiateur du Faso, Burkina Faso (African Region) was terminated as of 30 June 2024 because the institution had been abolished and replaced by a newly established body which has not yet applied for IOI membership.

PENDING APPLICATIONS

Between July 2023 and June 2024, the following institutions showed interest in joining the IOI. They contacted the IOI General Secretariat and received information on how to become a member:

Caribbean & Latin American Region:

- Defensoría del Pueblo de San Juan (Argentina)

European Region:

- Ombudsman of the State of Rhineland-Palatine (Germany)
- Difensore Civico della Regione Calabria (Italy)
- Difensore Civico della Emilia-Romagna (Italy)
- Ombud Institution City of Bern (Switzerland)

North American Region:

- Ombudsman for Canada Post (Canada)
- Protecteur National de l'Élève (Canada)

In addition, individuals from Trinidad and Tobago (Caribbean and Latin American Region) and from Canada (North American Region) inquired about IOI membership.

13TH IOI WORLD CONFERENCE

The 13th IOI World Conference and General Assembly were held in The Hague from 13 – 17 May 2024 and generously hosted by the office of the National Ombudsman of the Netherlands. After the years of the pandemic, the conference provided an opportunity for the membership of the IOI to meet again in person after eight long years. More than 200 delegates from all six IOI regions participated in this important quadrennial event.

Under the conference theme *Act together for our tomorrow*, participants discussed what Ombudsman institutions can do for citizens to make a better future for all. His Majesty the King of the Netherlands opened the event with an inaugural address, after which he revealed three paintings on the theme of the conference together with the future generation.

The main topics of the conference were developed in close collaboration with the six IOI Regions and tackled the following thematic areas in a large number of breakout sessions:

CLIMATE CHANGE & LIVING CONDITIONS

Due to climate change, people are forced to leave their regions. This movement of people has a profound impact on the countries they come through and where they arrive. Climate change also takes away the primary living requirements of many citizens. Basic needs, such as housing, water supply, or electricity are suddenly not available anymore. On day one of the conference, panelists and participants discussed the role Ombudsman institutions play in these matters and what they can and should do, e.g. act more pro-actively; investigate policies that may affect the environment and thus citizens in the future etc.. Participants also exchanged views on how Ombudsman can work together to fight climate change, since its effects will not stop at borders.

VALUE DILEMMAS

Taking the Venice Principles into account, the Ombudsman mandate should be very broad. However, in absence of legal implementation, Ombudsman institution often face value dilemmas when they have to decide between the complaints they will investigate and those that they will only resolve. Different practical approaches on how to prioritize complaints and how to avoid that other complaints will get lower attention were shared on the second day of the conference.

INCLUSIVENESS & REACHING OUT TO VULNERABLE AND MARGINALIZED GROUPS

The conference also tackled the wider topic of reaching out to vulnerable and marginalized groups and provided a platform for participants to share their experiences and practices to ensure that these groups are aware of the services provided by Ombudsman institutions. A special break out session was dedicated to outreach activities in countries where there are indigenous peoples, minorities, and tribes. The shared learning of this particular segment will result in an IOI Best Practice paper on *How to reach out to vulnerable and marginalized groups'*

FUTURE GENERATIONS

Last, but certainly not least, an entire conference day was dedicated to future generations and the question how children and young people can participate in society. A focus was given to the protection of children in a digital world where AI is ubiquitous and where the danger of threats to children can come in various forms and the role of Children Ombudsman was discussed as well.

In her concluding remarks, IOI President Nashieli Ramírez Hernández thanked the host of the conference, Ombudsman Reinier van Zutphen, and his competent team for hosting an interesting and thought-provoking conference. She highlighted the importance of coming together, listening to colleagues from around the world and learning from one's practices and experiences. The interactive setting of the conference made sure that people discussed the matters at hand with great enthusiasm and returned home with new ideas and renewed partnerships. President Ramírez concluded her speech underlining that: "By nature many issues polarize us, but this does not make it impossible to discuss them and to generate agreement. The challenges will persist and we are called to address them with solidarity, professionalism and ethical awareness."

IOI GENERAL ASSEMBLY

A meeting of the Voting members of the IOI, the General Assembly, is held every four years; usually in conjunction with the IOI World Conference. On 14 May 2024, the IOI General Assembly was held in The Hague and for the first time in 8 years IOI Voting members from around the world came together again in person to learn about the most important projects and developments of the IOI.

The General Assembly was inaugurated by a video message from the UN High Commissioner for Human Rights, Mr. Volker Türk, who underlined the significant contribution Ombudsman institutions make to protect human rights and fundamental freedoms. „You are an important link between the institutions of the State and the population, thus for a renewed, refreshed

social contract,” High Commissioner Türk said in his opening remarks (for details see also page 16 of this report).

At The Hague, the IOI renewed its close cooperation with the Association for the Prevention of Torture (APT) by signing a Memorandum of Understanding (MoU). With this new MoU, both organizations agree to continue their strong and cooperative relationship, with a view to sharing information, knowledge and best practices in the area of Ombudsman institutions and torture prevention. In addition to this, the APT held a lunch side-event during the World Conference to provide a platform of exchange for Ombudsman, who also have the torture prevention mandate of a National Preventive Mechanism (NPM).

The General Assembly furthermore adopted *The Hague Declaration* and acknowledged the duty and obligation that Ombudsman institutions around the world have to improve the relation between the citizens and governments. This is especially true for those, who cannot speak out for themselves. The members further took note that Ombudsman institutions need to be accessible and reach out proactively to everyone.

At the end of the General Assembly, the incoming IOI Officers and regional Directors took office. For the next four years, the Officers of the IOI are IOI President Nashieli Ramírez Hernández (President of the Human Rights Commission of Mexico City), IOI First Vice-President Mohamed Benalilou (Mediator of the Kingdom of Morocco), IOI Second Vice-President Peter Boshier (Chief Ombudsman of New Zealand), and IOI Treasurer Caroline Sokoni (Public Protector of Zambia).

HONORARY LIFE MEMBERS

The 13th World Conference also provided an opportunity to award some long-standing Honorary Life Members of the IOI with the IOI Golden Order of Merit, which was introduced in 2022. Honorary Life Members Marten Oosting and Mats Melin came to The Hague to receive the award in person during a ceremony on 14 May 2024. The Ombudsman of Namibia, Mr. Basilius Dyakугha, received the award on behalf his predecessor and Honorary Life Member John Walters.

UN WORKING GROUP

The IOI's UN Working Group develops strategies to enhance the visibility of Ombudsman institutions at the UN level and it aspires a higher recognition of Ombudsman institutions by the UN. The group looks into the realization of projects and activities, to raise awareness for the important work Ombudsman contribute to the human rights agenda of the United Nations on the one hand, and increase the knowledge of member institutions about the UN system on the other.

SECRETARY GENERAL MEETS HIGH-RANKING UN REPRESENTATIVES IN NEW YORK

In October 2023, IOI Secretary General Gaby Schwarz met high-ranking UN representatives in New York to raise awareness about the important work Ombudsman institutions provide every day to ensure good governance and the rule of law and to protect and promote human rights. The Secretary General took the opportunity of her meetings to explore new options for the IOI to engage and cooperate with the UN.

Ms. Schwarz held meetings with his Excellency Dennis Francis, 78th President of the UN General Assembly, her Excellency Paula Narváez, President of the Economic and Social Council (ECOSOC), his Excellency Volker Türk, UN High Commissioner for Human Rights, and her Excellency Maria-Francesca Spadolisano, Assistant Secretary-General at the UN Department of Economic and Social Affairs (UN DESA).

During these very productive talks, Ms. Schwarz was able to demonstrate how Ombudsman contribute to the UN's Sustainable Development Goals (SDGs), for instance in matters relating to health, gender equality, education, or environmental protection. This is specifically true for SDG 16 on Peace, Justice and Strong Institutions, to which Ombudsman contribute by providing free and accessible complaints handling services, identifying systemic issues and recommending change to enhance the effectiveness and performance of public services.

This informal consultation with high-ranking UN representatives provided an opportunity to identify a new range of opportunities for the IOI to cooperate and engage in the UN's sustainable development process.

COOPERATION WITH UNITAR

The Secretary General also took the opportunity of her stay in New York to meet with Ambassador Marco Suazo, Head of the New York office of UNITAR, the UN Institute for Training and Research. This provided an excellent opportunity to discuss a possible training project on SDGs in more details. This training would be the first joint activity based on the Memorandum of Understanding (MoU) between UNITAR and the IOI. This MoU identifies thematic areas for collaboration, which include – among others – training for Ombudsman institutions on the UN 2030 Agenda and the Sustainable Development Goals (SDGs).

The Agenda 2030 and the SDGs represent the officially renewed global commitment to the advancement of human rights as declared in the 1946 UN Charter. As such, the mission of Agenda 2030 and the SDGs is the mission of Ombudsman institutions. Training in this area could further cement this relationship, aligning objectives and enabling the fulfilment of common goals.

Preliminary talks between UNITAR and the IOI confirmed that UNITAR can tailor a training on the SDGs to the knowledge and need of Ombudsman offices. The General Secretariat carried out a survey among the wider IOI membership to identify members' awareness of the SDGs. Based on this survey, this training initiative could provide an overview of the history, development and purpose of the SDGs and how they are related to the work of Ombudsman institutions. It could endeavor to demonstrate where the work of Ombudsman institutions intersects with the SDGs and how Ombudsman contribute to the success of the SDGs; specifically SDG 16. Furthermore, it could look into possible ways for Ombudsman institutions to influence policy makers in implementing the SDGs and ensure that policies are rooted in the benefit of people in society.

UN VIENNA CONFERENCE ON HUMAN RIGHTS – STRENGTHENING IMPERATIVES 30 YEARS AFTER

In September 2023, the University of Vienna and the Ludwig Boltzmann Institute of Fundamental and Human Rights organized an event on the *UN World Conference on Human Rights in Vienna 1993 – Strengthening Imperatives 30 Years After*. Among the speakers of a panel organized by the Austrian Ombudsman Board were IOI members, such as the Public Protector of South Africa, Adv. Gcaleka, and the Ombudswoman of Croatia, Ms. Šimonović Einwalter.

The importance of Ombudsman institutions as human rights players has been discussed since the 1970s, but the Vienna Conference of 1993 gave this discussion a new boost and led to the fact that some institutions got an explicit human rights mandate afterwards. However, Ombudsman institutions are still not widely recognized as human rights players, although they

are well positioned to become aware of human rights issues through individual complaints and can also initiate investigations on their own motion and find systematic human rights violations.

The conference thus provided an excellent opportunity to exchange views on the role of Ombudsman institutions as human rights stakeholders and the expertise of IOI members was highly appreciated.

UN HIGH COMMISSIONER TÜRK SENDS VIDEO MESSAGE TO IOI MEMBERS

The UN High Commissioner for Human Rights, Mr. Volker Türk, addressed the IOI General Assembly in a video message on 14 May 2024. He congratulated the IOI on the choice of theme for the 13th World Conference (*Act together for our tomorrow*) and the fact that it spoke to reality in times of crisis, conflict, climate change and other matters that often disproportionately affect the most vulnerable groups of society.

High Commissioner Türk recognized the Ombudsman's crucial role of addressing imbalances of power and helping correct injustices and maladministration and underlined the essential contribution of Ombudsman to improving public services and identifying systemic failings. He furthermore corroborated his awareness that many Ombudsman are working under challenging circumstances in a world of increasing restrictions on civic space and fundamental rights.

He concluded by reassuring the members present that: "The work that you carry out makes sure that human rights commitments are translated into governance structures and into practice in people's lives. It is invaluable to the human rights bodies of the United Nations, whether that is the treaty bodies, the Human Rights Council's Special Procedures and Universal Periodic Review, or my own Office. We are committed to supporting your mandates and independence in line with the Paris and Venice Principles, and your efforts to uphold the rule of law." You can find the full speech of High Commissioner Türk on the website of the OHCHR.

UN GENERAL ASSEMBLY HIGH-LEVEL PANEL IN NEW YORK

On a regular basis, the UN General Assembly recognizes by way of resolutions the importance of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights and encourages Member States to consider the creation or the strengthening of independent and autonomous Ombudsman and mediator institutions, consistent with the Venice Principles.

Pursuant to this UN Resolution (UN RES 77/224), the President of the UN General Assembly convened a high-level panel on *Public accessibility and inclusivity: developing strategic*

initiatives to raise awareness on the role and work of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law in New York in May 2024.

The aim of this first High-Level Panel was to discuss strategic initiatives to raise awareness on the role and work of Ombudsman and mediator institutions and participants were invited to share their experiences and reflect on best practices and persisting challenges by addressing issues, such as strengthening Ombudsman in accordance with the standards of the Venice Principles; endowing Ombudsman with the necessary constitutional and legal framework and financial stability; the protection against reprisals and threats; or outreach examples to raise awareness of the Ombudsman's work at the national level.

Panelists at the High-Level Panel included Mr. Mohammed Benalilou, Mediator of the Kingdom of Morocco and IOI First Vice-President, Ms. Maryam Abdullah Al Attiya, Chairperson of the Global Alliance of NHRIs (GANHRI), as well as European Ombudsman Emily O'Reilly and the Ombudswoman of Croatia, Ms. Tena Šimonović Einwalter.

There was a consensus among the participants that the main role of Ombudsman institutions was to protect and promote human rights, good governance and the rule of law by addressing grievances, conducting their own independent investigations, and measuring countries' human rights standards. Ombudsman play an important role in checks and balances and ensure greater transparency in government and public administration. Their independence from the government and sufficient financial resources are thus crucial, so that they can fulfill their important tasks and investigate citizens' complaints. The speakers repeatedly emphasized the need for cooperation between Ombudsman institutions and NHRIs, but also with NGOs and civil society organizations.

As far as challenges are concerned, panelists tackled the problem of outreach and ensuring accessibility for all citizens, which can be especially difficult regarding remote rural areas. They also discussed the fact that more and more often Ombudsman institutions cover several different mandates. Being a multi-mandated institution can bring about advantages, as they can better deal with the needs and fundamental rights of citizens. However, in order to fulfil the different mandates effectively, it is essential that these institutions receive the necessary resources, both financially and in terms of personnel.

IOI BY-LAWS REFORM

In 2022, the IOI Board became aware of a number of limitations with the existing By-laws, specifically the provisions on how to obtain and lose IOI membership. As a result, the Board set-up a By-Laws Reform Committee to review the By-laws and address these issues.

The Committee was chaired by Mr. Peter Boshier, IOI Second Vice-President and Chief Ombudsman of New Zealand. The members of the Committee, who represented all six regions of the IOI, were Ms. Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo (Angola), Mr. Ajaz Ali Khan (Pakistan), Ms. Nashieli Ramírez Hernández (Mexico), Mr. Andreas Pottakis (Greece), Mr. Paul Dubé (Canada), Ms. Diane Welborn (USA), and IOI Secretary General Gaby Schwarz.

The Committee's initial aim was to review and propose amendments to the provisions of Article 10 on the loss of membership. However, during its deliberations, the Committee agreed to widen the scope of its review to other provisions, such as Article 7 on membership applications, Article 9 on membership fees, as well as Article 17 on the process of making decisions without meetings.

ARTICLE 10 – LOSS OF MEMBERSHIP

The amendments of Article 10 as proposed by the Committee ensure a procedure that moves the final decision making power from the Executive Committee to the Board, with a stronger involvement of the Regional Presidents and a clear definition of the respective roles of the Board and the Secretary General.

It introduces a timeframe to ensure an efficient process and guarantees procedural fairness by establishing that the affected member needs to receive sufficient information to be able to respond to any allegations made. The Committee's proposal for an amended Article 10 also considers introducing suspension as a less severe sanction compared to expulsion, and the ability to review and reinstate membership if appropriate.

ARTICLE 7 – MEMBERSHIP APPLICATIONS

When reviewing the loss of membership provisions, the Committee agreed that amendments should also be proposed for Article 7 and the procedure governing applications for IOI membership. The Committee discussed whether membership applications should be assessed solely on the submitted questionnaire and the legal documents under which the applicant institution was constituted, or whether a more holistic assessment should be made. This assessment would also consider the actions and statements of the organization and its office holder.

The Committee therefore recommends strengthening the due diligence process by placing greater emphasis on the role of the Regional Presidents, who are best placed to advise on the context, and the conduct and reputation of an applicant institution and its office holder in their region.

The Committee further recommended amendments to clarify the Board's obligations if it decides not to grant membership and the process for lodging an appeal to the General Assembly.

ARTICLE 9 – MEMBERSHIP FEES

Another concern that became evident during the deliberations of the Committee are the large proportion of members (around 25%) who have not paid their fees for a long time. It considered that Board action on non-payment should be triggered at a certain point. To make sure that clear guidance is available on how any such Board action should be exercised, the Committee recommended that the Board create guidelines regarding how persistent and prolonged non-payment of fees should be treated. A minor amendment to Article 9(4) gives effect to this.

ARTICLE 17 – DECISION MAKING WITHOUT MEETINGS

Article 17 sets out the procedure to make decisions without meetings. In the past, the operation of this specific article has been challenging and has resulted in delays to the decision-making process, thus limiting the General Secretariat's capacity to act.

The Committee proposed minor amendments to optimize the process. The key change is to adapt the necessary majority to give consent for a decision to be made without a meeting and to approve the matter itself to a simple majority.

The Committee also discussed incorporating the ability to extend the deadline for voting, but decided that a hard deadline for votes is more appropriate and missing the deadline means losing the opportunity to vote anyhow. The quorum would not be affected as not voting by missing a deadline has the same effect as abstaining. Motions should be decided by the majority of votes cast.

ADOPTING AMENDMENTS TO THE IOI BY-LAWS

Pursuant to Article 28.1 of the IOI By-laws, any amendments to them need a majority vote of the Voting members present at a General Assembly. Unfortunately, the General Assembly in The Hague was not quorate, which is why the amendments presented by the By-laws Reform Committee could not be adopted by this General Assembly.

However, in order to identify the general tendency of the members present in The Hague in relation to the suggested amendments, the IOI still carried out an indicative vote at the General Assembly meeting on 14 May 2024. The results of this indicative vote showed a great support (around 80%) for the amendments proposed to Article 7 (membership applications), Article 9 (membership fees), and Article 17 (decision making without meetings). A total of 68% supported the amendments to Article 10 (Loss of membership).

The IOI Board of Directors agreed to establish a Standing By-laws Reform Committee, which will look into the matter again, with a view to presenting proposals for amendments to the By-laws to the IOI General Assembly again.

TRAINING AND SHARED LEARNING

WEBINAR COOPERATION WITH AORC

In the year under review, the IOI continued its close cooperation with the African Ombudsman Research Centre (AORC) – the training and research branch of the African Ombudsman and Mediator Association (AOMA) – and contributed to several webinar events.

In August 2023, a webinar addressed *Gender-based violence and Harassment: The Ombudsman's Role in Ensuring Women's Safety and Empowerment*. This webinar provided a significant opportunity for awareness and discussion on gender-based violence and harassment. Expert speakers explored the key role of Ombudsman institutions and the multi-faceted approach required to effectively combat gender-based violence. Participants learned about effective legal frameworks and policies to safeguard women and foster secure environments, as well as innovative initiatives to prevent gender-based violence. The exclusively female panel aligned with South Africa's Women's Month and included Dr. Hicks, Senior Lecturer at the University of KwaZulu Natal, as well as the Ombudsman of Cyprus, Ms. Stylianou-Lottides, of Malawi, Ms. Malera, and of the Seychelles, Ms. Tirant-Ghérardi.

On Ombuds Day 2023, a webinar was organized on *Ombudsman in the Digital Age: Navigating Challenges and Opportunities* with a view to explore the profound implications of digital communication on privacy rights and confidentiality within the Ombudsman's complaint handling process. Among the panelists who dissected the various facets of this critical topic – such as privacy rights and ethical considerations – were Prof. Manoj Maharaj from the University of KwaZulu Natal, IOI Secretary General Gaby Schwarz, and Mr. Vusumzi Magwebu, the Ombudsman of the City of Cape Town.

In an era where efficiency is of paramount importance, AORC and IOI have joined forces to explore the transformative power of language-enhancing tools in a webinar on *Enhancing Productivity and Safeguarding Confidentiality in Ombudsman Institutions: Leveraging Grammarly and ChatGPT for Quality Investigation Reports*. Speakers elaborated on language-enhancing tools (e.g. Grammarly or ChatGPT), and how they can elevate productivity and the quality of reports. They also addressed the importance of safeguarding confidentiality and mitigating data breach risks when using these tools.

In March 2024, the AORC, in close collaboration with the IOI, organized a webinar on *Promoting Human Rights: The Role of Ombudsman Institutions*, to provide participants with a comprehensive understanding of the crucial role Ombudsman play in promoting and protecting human rights by providing avenues for redress, identifying grievances, holding authorities accountable, and thus bridging the gap between citizens and government agencies. Speakers

at this webinar included Mr. Matthew Pauwa Mhina Mwaimu, the Ombudsman of Tanzania, Mr. Steve Onwuasoanya, Human Rights Adviser at the Governance and Peace Directorate of the Commonwealth Secretariat, and Mr. Paul Dubé, Ombudsman of Ontario (Canada).

REGIONAL SUBSIDIES

Through its regional subsidy programme, which started in 2010/2011, the IOI has provided financial support to numerous projects on Ombudsman-related matters in the six IOI Regions. At the end of 2023/2024, the total of payments made under this programme since its beginning was EUR 355,975.00. From this amount, EUR 43,632.00 went into projects finalized in 2023/2024.

BRIEF REVIEW

2018/2019 REGIONAL SUBSIDIES

The last project to be implemented under the 2018/2019 regional subsidy programme was a two-day international workshop planned by the Ombudsperson for Children, Mauritius (African Region) on the theme *The Role of Ombudsman and Mediators in Monitoring the Situation of Children in Conflict with the Law and Deprived of Liberty*. This workshop should have taken place in 2020 but due to the COVID-19 pandemic and prevailing sanitary restrictions, could only be held in September 2023. The IOI co-funded this event with EUR 2,885.00.

2020/2021 REGIONAL SUBSIDIES

In the European Region, the Ombudsman of Latvia received a 2020/2021 regional subsidy of EUR 2,000.00 for Improving the accessibility of the website of the Office of the Ombudsman of the Republic of Latvia for people with disabilities.

COMBINED 2020/2021 AND 2021/2022 REGIONAL SUBSIDIES

The New Zealand Ombudsman (APOR) received EUR 11,117.00 for the *Coaching for Senior Investigators and Leaders Workshop* delivered to Pacific Ombudsman and integrity institutions in Suva, Fiji in March 2023. The amount paid to the New Zealand Ombudsman consists of two regional subsidies – a 2020/2021 regional subsidy of EUR 7,000.00 and a 2021/2022 regional subsidy, which originally was intended to be for Pacific sub-grants. For these sub-grants, an amount of EUR 4,940.00 was budgeted. Since only one Pacific Ombudsman institution showed interest in a sub-grant, most of the subsidy – EUR 4,117.00 – was reallocated to the workshop project of 2020/2021.

The workshop, which was co-facilitated by the New Zealand Ombudsman and a representative from the Victorian Ombudsman (Australia), provided current and emerging leaders and senior

investigators with the skills required to mentor, train and coach their staff. Participants came from the Cook Islands, Samoa, Tonga, Vanuatu, Papua New Guinea, Solomon Islands, Kiribati and New Zealand.

2021/2022 REGIONAL SUBSIDIES

In the African Region, the Morocco Ombudsman used a 2021/2022 regional subsidy of EUR 2,145.00 to finance English, French and Arabic interpretation at his international webinar on *The Proposal Power of the Ombudsman: An Important Mechanism to Support Administrative and Legal Reforms*. The webinar, which took place on 15 November 2023, attracted mediators and Ombudsmen from the African, European, Asian and American continents.

The Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan (Asian Region) received an advance payment of EUR 2,065.00 for the continuation of his awareness campaign to the general public, which also ran under the 2021/2022 regional subsidy programme. Thanks to the IOI's funding, inhabitants of backward districts could learn about the jurisdiction, functions and mandate of the Provincial Ombudsman. The participants in the awareness campaign were also encouraged to submit complaints. As a result, more than twenty complaints were lodged on the spot.

As mentioned above, a 2021/2022 regional subsidy had been awarded to the New Zealand Ombudsman for Pacific sub-grants. When the New Zealand Ombudsman launched the call for sub-grants in the Pacific Region, only the Cook Islands Ombudswoman showed interest. She used the sub-grant of EUR 811.00 to produce a sign for the office building as well as to print pamphlets to promote interaction with the Cook Islands Ombudsman office.

2022/2023 REGIONAL SUBSIDIES

Under the 2022/2023 regional subsidy programme, an advance payment of EUR 3,500.00 was made to the African Ombudsman Research Centre (AORC), South Africa (African Region) to finance simultaneous interpretation and translation of presentations at the AORC's webinars.

The 2022/2023 regional subsidy awarded to the Santa Fe Ombudsman, Argentina (Caribbean & Latin American Region) referred to a previous IOI co-funded project. In July 2022, the Santa Fe Ombudsman had held an *International Mediation Congress on Addressing Conflict on the Global Agenda* in the city of Rosario. Designed as a platform for pluralist debate, this congress had focused on ways how to improve the coexistence of communities. In light of the importance of the subject, the Santa Fe Ombudsman wanted to produce a publication compiling the experiences of the 2022 International Mediation Congress. To do so, he received a regional subsidy of EUR 2,776.00 from the IOI.

2023/2024 REGIONAL SUBSIDIES

At their meeting in Vienna in May 2023, the IOI Board members decided to continue the IOI regional subsidy programme in 2023/2024. As a result, the standard amount of EUR 42,000.00 was budgeted for regional projects and in line with the usual practice, the amount was split equally between the six IOI Regions. The amount available for each region was EUR 7,000.00.

After assessment of the project proposals submitted by IOI members within the given deadline, the IOI Executive Committee approved to allocate up to EUR 38,000.00 for the selected projects. A final decision for the Asian Region has not yet been made. As in previous years, unclaimed funds will be transferred to the IOI Crisis Fund.

The African Region allocated the entire amount of EUR 7,000.00 for the International Ombud Expo 2024, thus supporting the wider membership in the region. The event, which was organized by the Ombudsman of Botswana, took place in Botswana's capital Gaborone from 29 July to 02 August 2024.

The Australasian & Pacific Region and the North American Region used the 2023/2024 regional subsidies, i.e. EUR 7,000.00 per region, to provide financial assistance to members of their region with limited budgets who wished to participate in the 13th IOI World Conference and General Assembly in The Hague in May 2024.

In the Australian & Pacific Region, the Ombudsman institutions of Samoa, Solomon Islands, Tonga and Vanuatu benefitted from this initiative – registration fees and/or accommodation in The Hague were paid for them by the IOI. As the costs were less than expected, around EUR 1,300.00 of the total of EUR 7,000.00 were returned to the IOI.

The North American Region shared the amount of EUR 7,000.00 equally between three Ombudsman institutions facing difficulties in financing IOI World Conference participation. Each of the beneficiaries – the Ombudsman institutions of Alberta, Montreal, and Prince Edwards Island – used IOI funds of EUR 2,333.00 to cover travel costs.

In the Caribbean & Latin American Region, three institutions successfully applied for 2023/2024 IOI regional subsidies.

Thanks to a subsidy of EUR 3,000.00, the Federal Public Defender's Office (DPU), Brazil, is able to implement a project on Human Rights protection and promotion in the Legal Amazon Region, i.e. in the Brazilian states of Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima, Tocantins, and Maranhão. The main objective of DPU's initiative is to improve the conditions under which assistance is provided to vulnerable populations during DPU's itinerant missions in the Legal Amazon. Such itinerant missions focus on human rights education training and legal assistance guidance in remote areas.

The Turks and Caicos Islands Complaints Commission will launch its *Know Your Rights Project*, which is designed to be a massive education and awareness drive. Its aim is to ensure that all citizens are sufficiently informed of the functions of the Complaints Commission and of their rights and obligations under the Complaints Commission Ordinance. The project for which the IOI has budgeted EUR 2,000.00 should be implemented between 2024 and 2026.

The Ombudsman of the Dominican Republic will receive EUR 2,000.00 for his initiative *Defensor Escolar*. The “*School Ombudsman*”, who will be selected among students in the final year of their educational career, will have the task of defending the fundamental and human rights of their peers. It is expected that the *School Ombudsman* initiative will improve school life in Dominican schools significantly since in Colombia, a similar project showed very positive effects.

The European Region used the entire amount of EUR 7,000.00 to support the international conference *Freedom or Fear*, which was hosted by the Office of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights together with the Office of the President and the Ministry of Foreign Affairs of Ukraine, and held in Kyiv from 8 to 10 December 2023.

OMBUDSMAN UNDER THREAT – LENDING SUPPORT

As the only global organization for the promotion of Ombudsman institutions, the IOI takes threats against colleagues very seriously and has offered support and solidarity to Ombudsman colleagues all over the world on various occasions, irrespective of whether they are member institutions or not.

REVIEW OF STATUTORY OFFICES – NEWFOUNDLAND AND LABRADOR

The Government of Newfoundland and Labrador (Canada) undertook a review process of different statutory offices; among them the Office of the Citizens’ Representative (Ombudsman). This review aimed at identifying the minimum required competency for each officer. Furthermore, it looked into matters, such as the possibility to combine the statutory roles of certain offices; the appointment process and removal from office; the management of conflicts between offices; whether and how quality assurance and performance should be measured and overseen; or where reports from each of the offices should be directed.

While some of the issues are clearly within the purview of the Legislator to consider, other topics had the potential to undermine the independence and effectiveness of the Ombudsman office under the guise of seeking administrative or financial efficiencies. The IOI therefore joined its regional partner, the Forum of Canadian Ombudsman, and made a submission underlining the importance of strong and independent Ombudsman offices as key elements of every democracy.

The IOI’s submission noted that Ombudsman play a vital role in providing an impartial and independent mechanism for citizens to pursue their rights regarding wrongful government action. They also are a vital means of promoting and protecting integrity in public institutions, good governance, the rule of law and human rights. The IOI’s statement made reference to the Venice Principles and the UN Resolution on the Ombudsman as the recognized global standards to be observed for the establishment and proper functioning of an Ombudsman and for the safeguarding on its independence and legitimacy.

STATEMENT OF IOI EUROPEAN ON THE EVENTS IN ISRAEL AND GAZA

On 10 October 2023, the European Board of the IOI issued a statement to unanimously express their sincere concern regarding the situation in Israel and Gaza and offered their strongest support to the Office of the State-Comptroller and Ombudsman of Israel, a long standing member of the International Ombudsman Institute. They took note of the work

of the Ombudsman in reaching out to displaced people and respected the Ombudsman's capacity to explore the possibilities of dialogue with similarly mandated authorities in the region – including the Independent Commission for Human Rights in Palestine. Furthermore, they strongly supported the UN Secretary General's call for safe passages for the civilian populations to be opened as soon as possible and expressed their hope for a speedy solution to make this happen.

PUBLICATIONS

IOI BEST PRACTICE PAPERS ON WHISTLEBLOWER PROTECTION

In May 2024, the IOI published a new Best Practice Paper on *Whistleblower Protection*, which was developed by the Office of the State Comptroller and Ombudsman of Israel.

Whistleblowers often risk their livelihoods, their reputations, their lives and even the lives of their families to expose information of significant public importance, yet they do so at grave risk to themselves. While they are often treated by society in an ambivalent manner, there still are a number of reasons for protecting them, to ensure the proper functioning of the public systems acting for the benefit of the public.

The aim of the Best Practice Papers (BPPs) is to formulate a practical document that addresses the investigation of complaints of those wishing to receive protection for exposing acts of corruption. It is based on the immense experience acquired by the Office of the State Comptroller and Ombudsman of Israel through the investigation of such complaints, while recognizing the relevant experience and knowledge accumulated by other countries of the world. The paper is aimed at the various institutions across the globe that deal with the subject of whistleblower protection, and institutions that will in the future receive the authority to do so.

The IOI Best Practice Paper series was introduced with a view to providing guidance material on key features and to present and share best practices from Ombudsman offices around the world. All Best Practice Papers are available on the IOI website.

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION

MEMORANDA OF UNDERSTANDING

Over the past years, the IOI has signed several Memoranda of Understanding (MoU) with partner organizations, guided by the will to establish a mutually advantageous and cooperative relationship.

At its Vienna meeting 2023, the IOI Board agreed that, while MoUs are of a non-binding nature, they still should lead to more concrete projects and cooperation with the partners in question. In light of this, the Board requested that the Secretary General include a special chapter to her annual report with a short analysis of the progress made within these cooperation agreements, i.e. projects and joint activities realized with MoU partners so far.

The IOI has signed MoUs with the following partner organizations (in descending chronological order by year of signature):

PARTNER INSTITUTION	SIGNED	EXPIRES
United Nations Institute for Training and Research (UNITAR)	May 2022	May 2025
Global Alliance for Ministries & Infrastructure for Peace (GAMIP)	Nov 2020	autom. renewed
Association of Ombudsman in the Mediterranean (AOM)	Oct 2018	autom. renewed
Association for the Prevention of Torture (APT)	Feb 2018	Feb 2023
OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR)	Sep 2017	not established
Caribbean Ombudsman Association (CAROA)	June 2017	autom. renewed
Forum of Canadian Ombudsman (FCO)	May 2017	autom. renewed
Association of Ombudsman & Mediators of the Francophonie (AOMF)	Oct 2016	autom. renewed
(British and Irish) Ombudsman Association (OA)	May 2016	autom. renewed
Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO)	April 2016	autom. renewed
Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA)	Sep 2015	autom. renewed
International Coordinating Committee of NHRIs (ICC) now GANHRI	March 2015	autom. renewed
Institute of Latin-American Ombudsman (ILO)	Oct 2014	autom. renewed
African Ombudsman and Mediators Association (AOMA)	April 2013	autom. renewed
International Anti-Corruption Academy (IACA)	Nov 2012	autom. renewed

With the [UN Institute for Training and Research \(UNITAR\)](#) – the most recently signed MoU – the IOI General Secretariat is planning a training initiative on the UN Agenda 2030 and the Sustainable Development Goals (see also page 15 of this report).

In terms of training – one of the key services provided by the IOI to its members – the most successful and fruitful cooperation so far comes from the MoUs signed with the Association for the Prevention of Torture and the International Anti-Corruption Academy.

The [Association for the Prevention of Torture \(APT\)](#) is an important partner in hosting training for Ombudsman with a torture prevention mandate as the National Preventive Mechanism (NPM). So far, this included a 4-year training cycle for IOI members (mainly in Europe), with training on how to implement an NPM (Riga, 2015), how to monitor psychiatric facilities (Vilnius, 2016), interviewing techniques (Vienna, 2017), and issuing NPM recommendations with impact (Copenhagen, 2018). Furthermore, the APT facilitated an IOI training for the French-speaking members in the African Region on how to implement an NPM (Ivory Coast, 2017), and most recently, a workshop on the detention of women and persons from the LGBTI+ community, which was held in Spanish for IOI members from Latin America (Mexico, 2023). Furthermore, the APT hosted a side-event for Ombudsman with NPM mandate at the IOI World Conferences in Bangkok in 2016 and in The Hague in 2024

Together with the [International Anti-Corruption Academy \(IACA\)](#), the IOI organized training on fighting corruption in Vienna in 2013 and – in close collaboration with the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) – for members in the Caribbean Region in 2015. In addition to this, former IACA Dean Martin Kreutner spoke on the topic at the Bangkok World Conference 2016.

Another fruitful cooperation in terms of exchange of expertise and knowledge is the webinar cooperation with the African Ombudsman Research Centre (AORC), the research branch of the [African Ombudsman and Mediators Association \(AOMA\)](#). The COVID-19 pandemic did not allow in-person meetings and training workshops from 2020-2022. The AORC therefore put a specific focus on other channels to facilitate the dialogue between Ombudsman around the world and the IOI is pleased to join the AORC in these webinars since then (see also page 21 of this report). Furthermore, the IOI contributed to the First Ombuds Expo, which was held in Nigeria in 2019. Then IOI President Peter Tyndall and then IOI First Vice-President Diane Welborn provided video messages and then African Regional President Caroline Sokoni attended the event in person, thus officially representing the IOI. In addition to this, the IOI funded the registration and exhibition booths for selected IOI member institutions and is planning to contribute in the same way to the next Ombuds Expo in Botswana in 2024.

The IOI closely cooperated with partners, such as the [Global Alliance of NHRIs](#) (GANHRI, formerly known as ICC) and the [OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights \(ODIHR\)](#), in relation to Ombudsman under threat. Both GANHRI (here especially its European

chapter ENNHRI) and ODIHR joined forces with the IOI when carrying out a fact finding mission in Poland to support the Polish Commissioner for Human Rights in 2019. They also contributed to a joint open statement in support of the Public Defender of Georgia in 2021. Furthermore, the IOI hosted a side-event at the GANHRI annual meeting in Geneva in 2016 to discuss a human rights based approach to the work of Ombudsman institutions.

The MoUs with different regional Ombudsman Associations have also seen various joint projects and cooperation in these last few years. In Europe, the IOI joined forces with the [Association of Ombudsman in the Mediterranean \(AOM\)](#) and the [Association of Ombudsman and Mediators of the Francophonie \(AOMF\)](#) and organized a conference on *Ombudsman challenges in relation to migratory flows* in 2016. The conference was hosted by the Ombudsman of Albania and tackled the topical issue of refugees coming to Europe because of the war in Syria. In addition to that, the IOI President was invited to speak at a conference on *The Venice Principles in Strengthening Ombudsman Institutions* in 2019, which was organised by the AOM and the Office of the Ombudsman of Cyprus.

The IOI also counted on the close support from AOM, AOMA, AOMF, as well as the [Federation of Ibero-American Ombudsman \(FIO\)](#) and the [Caribbean Ombudsman Association \(CAROA\)](#) in its ongoing efforts to make Ombudsman more visible at the UN level. Representatives from all these partner organizations were present at a side-event at the UN Headquarters in New York, which was organized by the IOI to celebrate its 40th anniversary and to launch the publication *A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018*. They continued their support for other cooperation projects that the IOI had planned with the United Nations.

Caribbean Ombudsman Association (CAROA) requested the IOI's support to offer training workshops in the Caribbean. Together it was possible to organize an Anti-Corruption Training in Curaçao in 2015, a training on *Complaints Management and Investigation Techniques* in Bonaire in 2017, and a seminar on *Advancing Ombudsman Impact, Services and Performance* in Bermuda in 2019.

In the Latin American Region, the IOI Secretary General has been invited to attend the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO) General Assembly in 2021, and met then FIO President and Ombudsman of the Dominican Republic in 2022 to intensify the cooperation. Both IOI and FIO agreed to amend the existing MoU to make sure more concrete activities and joint projects can come from it. The signing of such an amended MoU between IOI and FIO is still work in progress.

The IOI funded English interpretation services at the General Assembly Seminars of the [Institute for Latin-American Ombudsman \(ILO\)](#) to facilitate the attendance of the English-speaking members of the IOI's Caribbean & Latin American Region and contributed speakers to several of these events.

As for the cooperation with the [Forum of Canadian Ombudsman \(FCO\)](#), so far this has resulted in financial support for a training on *Dealing with Unreasonable Complainant Conduct* in 2012, and IOI funding for the French translation of training material on *Systemic Investigations for Small Offices* within the IOI's regional subsidies program in 2016. Most recently, the IOI joined the FCO to support the Citizens' Representative of Newfoundland and Labrador in an ongoing review (see also page 27 of this report).

IOI PARTICIPATION AT INTERNATIONAL EVENTS

ASIAN REGIONAL MEETING HELD IN BAGKOK

Mr. Chris Field attended the 2023 Asia regional meeting and conference, which was hosted by the Office of the Ombudsman of Thailand in Bangkok, in his role as President of the IOI. Mr. Field provided a special lecture on *The IOI as a mechanism for promoting fair administration, good governance and the rule of law* and chaired a panel discussion on *The importance of Ombudsman's accountability, independence and transparency in establishing a peaceful society*. He was also invited to join the regional meeting, where he was able to answer questions from members present, i.e. the Ombudsman from Thailand, Pakistan, Korea, Japan, the Philippines, Bahrain, Indonesia, Timor Leste, and Macao. Mr. Field also addressed a press conference together with the Chief Ombudsman of Thailand and President of the Asia Region, Mr Somsak Suwansujarit, and joined his colleague for a separate Q & A session with the media and to undertake an interview for Radio Thailand.

MEDIATOR OF MOROCCO HOSTS INTERNATIONAL WEBINAR

The IOI President provided a keynote address to the international webinar *The proposal power of Mediators and Ombudsman: an important mechanism to support administrative and legal reform*, which was organized by the Ombudsman of the Kingdom of Morocco. In his speech, he explained that the capacity to stand between executive government and citizens with utter impartiality and independence is at the very center of the Ombudsman's work. The power to make recommendations is a vital component of the Ombudsman's investigative process. Their capacity to support administrative and legal reform for the benefit of citizens is what makes their work so important.

OMBUDSMAN BAHRAIN CELEBRATES 10TH ANNIVERSARY WITH INTERNATIONAL CONFERENCE

The President was invited to provide an opening speech to an international conference to celebrate the 10th anniversary of the Ombudsman of the Kingdom of Bahrain. On that occasion,

the President addressed the audience of the conference during the opening ceremony, underlining that “the Ombudsman institution, wherever it exists, seeks to be a champion of principles that make societies fairer and more successful.” The opening ceremony featured a documentary film about the work of the Ombudsman over the past 10 years.

INTERNATIONAL OMBUDSMAN CONFERENCE IN ROME

The President provided a welcome address at the International Ombudsman Conference on *The Role of the Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*, which was held in Rome and organized by the Ombudsman of Lazio (Italy) in cooperation with the Lazio Regional Council, the Conference of Legislative Assemblies of Italian Regions and Autonomous Provinces, the IOI, and the Venice Commission of the Council of Europe. It brought together Ombudsman from all over the world and provided an opportunity to share best practices and to delve into the crucial role of Ombudsman in ensuring open and accountable governance.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

At the end of 2023, IOI Secretary General Gaby Schwarz welcomed Hungarian Ombudsman, Dr. Ákos Kozma, Ombudsman Róbert Dobrovodský from the Slovak Republic, as well as Czech Ombudsman Stanislav Křeček in Vienna. During these meetings, the Secretary General informed the colleagues about the most recent developments in the IOI and agreements were made to deepen the cooperation and to intensify the exchange of experiences.

BOARD OF DIRECTORS

ELECTIONS OF THE REGIONAL DIRECTORS

The COVID-19 pandemic broke the usual four-year election cycle between General Assemblies for the election of regional Directors and IOI Officers. At its Vienna meeting, the Board agreed to return to the original cycle, even though this would shorten the term of office of the current incumbents, as the next General Assembly will only take place three years after the last one.

All six IOI Regions held elections to establish their new regional Directors on the IOI Board of Directors prior to the IOI General Assembly. This step is necessary pursuant to Article 19.2 of the IOI By-laws, which stipulates that the four Officers of the IOI (i.e. the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer) are elected by the Voting members in good standing from amongst the Directors, and by electronic means.

The IOI General Secretariat offered its support to all IOI regions and held electronic ballots to elect the new regional Directors in Africa, Asia, the Caribbean & Latin America, Europe, as well as North America. The Australasian & Pacific Region held elections to establish the next regional Directors during its regional meeting. The number of Directors for each region depends on the number of Voting members in said region as stipulated in Article 11.1(c) of the IOI By-laws.

ELECTIONS OF THE IOI OFFICERS

Article 19.2 of the IOI By-laws stipulates that the four Officers of the IOI (i.e. the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer) shall be elected by the Voting members in good standing from amongst the Directors, and by electronic means.

The General Secretariat started the election process with a call for nominations and carried out an electronic ballot to elect the four IOI Officers. In total, 175 Voting members were entitled to vote (i.e. had paid up membership fees until 2022/2023) and 125 of them participated and voted in this election with the following outcome:

IOI President	Ms. Nashieli RAMÍREZ HERNÁNDEZ (Mexico)
IOI First Vice-President	Mr. Mohamed BENALILOU (Morocco)
IOI Second Vice-President	Mr. Peter BOSIER (New Zealand)
IOI Treasurer	Ms. Caroline SOKONI (Zambia)

The IOI Board of Directors, including the newly elected IOI Officers, took office after the IOI General Assembly, when the Board held its first meeting in The Hague on 14 May 2024.

ELECTIONS OF THE REGIONAL PRESIDENTS

Pursuant to Article 22.3(b) of the IOI By-laws the Voting members of each IOI Region shall elect a Regional President (RP) from amongst the Directors of the respective region. While the Australasian & Pacific Region and the European Region already elected their RPs prior to the General Assembly in The Hague, the other regions (Africa, Asia, Caribbean & Latin America, North America) did so after the meetings in The Hague and with the support of the IOI General Secretariat. The RPs of the six IOI Regions are as follows:

Africa	Ms. Kholeka GCALEKA (South Africa)
Asia	Mr. Somsak SUWANSUJARIT (Thailand)
Australasia & Pacific	Ms. Niki RATTLE (Cook Islands)
Caribbean & Latin America	Mr. Keursly CONCINCION (Curaçao)
Europe	Mr. Reinier VAN ZUTPHEN (The Netherlands)
North America	Mr. Paul DUBÉ (Canada)

The RPs represent the IOI and promote its purposes within their respective region. They coordinate the activities of the IOI in the region, as well as any fund-raising activities and they carry out the duties of the IOI President to the extent approved and delegated by the IOI Board of Directors.

RPs are requested to inform the Secretary General of the set of rules ('regional by-laws') adopted by the Voting members of the region and any amendments to them. It is also the duty of the RPs to organize regular meetings of the Voting members of the region (in-person or by electronic means) and to set up a procedure and carry out processes, which ensure that regional Directors are elected democratically and vacancies in the number of regional Directors are filled without delay. Finally, RPs are asked to submit an annual report on the activities of their region, which is then included in the IOI's annual report (see page 43 of his report).

FINANCIAL MATTERS

The IOI's financial situation remained sound in the membership year 2023/2024. The Austrian Ombudsman Board (AOB) continued to host the IOI's Headquarters in Vienna and once again received funds from the Austrian Government to operate the General Secretariat and finance international activities. The total cost incurred by the AOB in connection with its international activities was EUR 594,891.00. From this amount EUR 422.981.00 were used for staff costs, i.e. salaries, pension benefits and health insurance of four full-time employees, as well as two interns in the first half year and one intern in the second half year. The rest – EUR 171.910.00 – was spent on operating costs.

The IOI's financial health also depends on the payments made by the steadily growing community of IOI members. At the end of 2023/2024, the revenue generated from membership fees was EUR 169,497.00. The IOI General Secretariat administered the IOI's funds with utmost care. They were used exclusively for projects benefitting the IOI membership; not for office activities. All transactions were overseen by the Treasurer, authorized by the Executive Committee, and brought to the attention of the IOI Board of Directors.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2023, the IOI's net assets amounted to EUR 638,055.00 whereas they were at EUR 711,476.00 at the end of the reporting period on 30 June 2024. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2023/2024 and previous periods.

The following overviews give detailed information on the IOI's revenues and expenses in the four quarters of 2023/2024 as well as on the IOI's obligations.

Revenue / Expenses - 1 July - 30 September 2023	
REVENUE	EUR
Membership fees	19,235.55
Payment made in error by Timor-Leste	907.42
Total	20,142.97
EXPENSE	EUR
Bank fees (online banking fees, bank transfers, cheques, credit card payments)	317.20
UniCredit Bank Austria - bank letter of IOI Audit	150.00

2020/2021 Regional Subsidy	2,000.00
Latvia Ombudsman - Improving Webiste of Ombudsman Office	
2020/2021 and 2021/2022 Regiona Subsidies	11,117.00
New Zealand Ombudsman - <i>Coaching for Senior Investigators and Leaders Workshop</i>	
Refund for cancelled IOI World Conference Dublin to registered participant from Canada	2,050.00
Teachers Business Language, South Africa	299.00
English-Spanish Interpretation - AORC Webinar - <i>Gender-based Violence and Harassment</i>	
Total	15,933.20
Balance as of 30 September 2023 (in EUR)	4,209.77

Revenue / Expenses - 1 October - 31 December 2023	
REVENUE	EUR
Membership fees	102,419.24
Refund of banking fees for payment made in error by Timor-Leste	19.20
Total	102,438.44
EXPENSE	EUR
Bank fees (online banking fees, bank transfers, cheques, credit card payments)	814.13
2018/2019 Regional Subsidy	2,884.66
Mauritius Ombudsman - Workshop - <i>The Role of Ombudsman and Mediators in Monitoring the Situation of Children in Conflict with the Law and Deprived of Liverty</i> (September 2023)	
2022/2023 Regional Subsidy	2,775.92
Santa Fe Ombudsman - Publication - <i>An Approach to Conflict on the Global Agenda</i>	
2022/2023 Regional Subsidy	3,500.00
South African Public Protector / AORC - interpretation and translation for webinars conducted by the AORC (advance payment)	
Support for International Ombudsman Conference hosted by Lazio Ombudsman in Rome (September 2023)	10,000.00
English-Spanish interpretation - AORC Webinar (October 2023)	150.00
English-Spanish interpretation - AORC Webinar (December 2023)	200.00
Refund for payment in error by Timor-Leste Ministry of Finance	907.42
Total	21,232.13
Balance as of 31 December 2023 (in EUR)	81,206.31

Revenue / Expenses - 1 January - 31 March 2024	
REVENUE	EUR
Membership fees	35,201.00
Total	35,201.00
EXPENSE	EUR
Bank fees (online banking fees, bank transfers, cheques, credit card payments)	875.65
2021/2022 Regional Subsidy	2,065.00
Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkha (Pakistan) - public awareness campaign (advance payment)	
2021/2022 Regional Subsidy	811.86
Pacific sub-grant for Cook Islands project	
2023/2024 Regional Subsidy	7,000.00
Australasia & Pacific Region World Conference participation	
IOI World Conference travel fund	16,337.78
Additional IOI World Conference travel fund -support for Australasian & Pacific Regional President	3,300.00
IOI Audit 2022/2023	3,540.00
Total	33,930.29
Balance as of 31 March 2024 (in EUR)	1,270.71

Revenue / Expenses - 1 April - 30 June 2024	
REVENUE	EUR
Membership fees	12,641.00
Payment made in error on behalf of the Timor-Leste member	2,303.92
Total	14,944.92
EXPENSE	EUR
Bank fees (online banking fees, bank transfers, cheques, credit card payments)	422.00
2021/2022 Regional Subsidy	2,145.00
Ombudsman of the Kingdom of Morocco - Webinar <i>The Role of Mediators and Ombudsman in Legal and Administrative Reform: Ways to Activate the Proposal Power</i>	
2023/2024 Regional Subsidy	2,333.00
North American Region - IOI World Conference travel support for Canadian member	

2023/2024 Regional Subsidy	7,000.00
Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights - <i>International Conference on Human Rights</i> in Kyiv (8-10 December 2023)	
Additional support for the <i>International Conference on Human Rights</i> in Kyiv (8-10 December 2023)	3,000.00
IOI World Conference support - travel fund	5,331.87
IOI World Conference support - registration fees	7,300.00
English-Spanish interpretation - AORC Webinar (March 2024)	150.00
English-Spanish interpretation - special Board meeting; compensation for loss of revenue due to cancelled UN Working Group	452.19
Viveum payment service provider - annual fee	76.80
Total	28,210.86
Balance as of 30 June 2024 (in EUR)	-13,265.94

Obligations - projects planned in 2023/2024 and previous periods	
PROJECTS PLANNED IN 2023/2024 FOR 2024/2025	Obligation in EUR
IOI travel costs	10,000.00
IOI interpretation costs	15,000.00
Bank fees	2,500.00
Payment service provider - annual fee	90.00
IOI Audit	3,960.00
2024/2025 Regional Subsidies	42,000.00
International Ombud Expo Botswana (July 2024)	3,000.00
UNITAR project on SDGs for Ombudsman (<i>to be confirmed</i>)	60,000.00
Total obligations for projects planned in 2023/2024 for 2024/2025	136,550.00
PROJECTS PLANNED IN PREVIOUS PERIODS	Obligation in EUR
2020/2021 IOI Regional Subsidies	7,000.00
2021/2022 IOI Regional Subsidies	8,592.00
2022/2023 IOI Regional Subsidies	21,460.00
2023/2024 IOI Regional Subsidies	21,667.00
IOI Crisis Fund (based on unclaimed regional subsidies 2021/2022)	21,000.00
IOI Crisis Fund (based on unclaimed regional subsidies 2022/2023)	14,000.00
IOI Crisis Fund (based on unclaimed regional subsidies 2023/2024)	4,000.00
African research study (EUR 47,000.00 payable in three instalments)	37,436.00
African research study - translation	20,000.00

Interpretation services 13 th IOI World Conference and General Assembly 2024	100,000.00
Travel fund for IOI member participation at 13 th IOI World Conference	21,031.00
Cooperative research project with OECD	50,000.00
Estonian Workshop on Artificial Intelligence	35,000.00
IOI World Conference Dublin - funds transferred by Abbey Conference and Events Ltd. - to be returned to conference delegates	6,760.00
13 th IOI World Conference - dinner for Honorary Life Members	900.00
Total obligations for projects planned in previous periods	368,846.00
TOTAL OBLIGATIONS	505,396.00

MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fee payments made by Voting and non-voting members in 2023/2024 amounted to EUR 169,497.00. This was a very satisfactory result for the IOI.

VOTING MEMBERS

At the end of the financial year 2023/2024, 155 of the IOI's 210 "old" Voting members, i.e. 74 per cent of this membership category, were in good standing. The four Ombudsman institutions admitted as new Voting members at the Board meeting in The Hague in May 2024 will pay membership fees for the first time in the next period. They will be considered in the IOI's statistics in 2024/2025. From today's perspective, the reference number of Voting members will then be 214.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region / number of Voting members	in good standing	outstanding fees
Africa / 33	14	19
Asia / 25	17	8
Australasia & Pacific (APOR) / 18	16	2
Caribbean & Latin America / 29	17	12
Europe / 87	75	12
North America / 18	16	2
TOTAL (all regions)	155	55

EXTERNAL AUDIT

Auditors from Forvis Mazars will audit the IOI's books in early autumn 2024. The audit report is expected to be available shortly after the audit.

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

In November 2023 the following **African regional Directors** have been elected: Mr Mohamed Benalilou (Morocco), Adv Kholeka Gcaleka (South Africa), Ms Caroline Sokoni (Zambia), and Ms Grace Tikamberi Malera (Malawi). Subsequently, Mr Benalilou has been elected as IOI First Vice-President, Ms Sokoni as IOI Treasurer, and Adv Gcaleka as the President of IOI Africa. The Directors commit to represent the continent and its members, promote the role of the Ombudsman in the region, and support colleagues under threat.

During the International Ombudsman **Conference** in Rome the following contributions were made by Ombudsman from Africa: *Ombudsman as a bridge between Citizens and Local Authorities*, (Angola, Burundi, Burkina Faso, Namibia, South Africa); *Digital Transformation* (Morocco); and the *Right to Health* (Algeria). The Region also actively participated in the IOI World Conference and presented papers from an African perspective on topics such as: *Outreach to indigenous peoples, tribes and minorities* and *How Ombudsman contributed to peaceful, just and inclusive societies* (Kenya); *Challenges for new Ombudsman* (South Africa); *Dealing with an Increasingly Younger Population* (Zambia).

Strong efforts are being made by African Directors to encourage more **members** from the continent to join the IOI and for those in arrears to regularize their membership through payment of outstanding fees. Subsidies from the IOI have greatly assisted to created awareness of the IOI and the benefits of being a member.

With support from the subsidy programme the **African Ombudsman Research Centre (AORC)** was able to host webinars on various subjects. The IOI supported AORC webinars by securing relevant content experts and interpretation services to Spanish. The session on Addressing Gender-Based Violence and Harassment was attended by over 200 participants from 58 countries. The webinar on Ombuds in the Digital Age attracted over 247 registrations from 38 institutions.

The **Ombudsman of Angola** was elected as the President of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) in November 2023. During the period under review the Ombudsman carried out working visits to the provinces of Huíla, Namibe, Huambo, Lunda-Norte, Lunda-Sul, Bié, Cuanza-Sul, Benguela, Cabinda, and Moxico to share the role and mandate of her office through clarification sessions, to grant hearings to citizens and to inspect the conditions of prisoners, as well as administration service facilities, hospitals, nursing homes, schools and day-care centres.

*contributions submitted by the respective Regional President and edited by the IOI General Secretariat

The highlight for the [Ombudsman of Botswana](#) was the operationalisation of the human rights mandate, which was conferred to the office by the Ombudsman (Amendment) Act. The Office has started receiving complaints of human rights violations and hosted a three-day capacitation workshop to share information and best practices on human rights issues. Following the conferment of the new mandate the Office engages in a restructuring exercise and the recruitment of a significant number of staff. In February 2024, the Office sent a team of six investigators for a benchmarking exercise with the NHRIs in Ghana and Kenya. The Ombudsman continues to embark on a cross-country campaign to educate heads of departments and members of the public about the new human rights mandate. The Office still has challenges, which include non-responsiveness by Ministries, inadequate staff, as well as meagre resources and limited office space.

For better conflict prevention in the run-up to the elections (municipal and regional) scheduled for 2 September 2023, the [Ombudsman of Ivory Coast](#) sent teams throughout the country with a view to raise awareness among the population on the need to have peaceful and violence-free local elections. This resulted in the signing of a Charter of Commitment to Peace by the candidates or their representatives, thus marking their firm desire to conduct positive campaigns and peaceful elections. In order to bring the institution closer to the people, the Médiateur has continued decentralising its services by opening five new regional offices, thus bringing the total number to 20 out of 31 administrative regions.

In their drive to improve complaints and investigation management, the [Ombudsman of the Gambia](#) held training for staff and management on the new complaint database management system in June 2023. The database management system will allow all authorized persons to view, update and share cases in real-time. It will further ensure automatic archiving for easier reference using auto-generated reference numbers based on the referencing system that is used by the Office of the Ombudsman. The system will also save time, and other resources and increase transparency and data security. It furthermore provides the ability to generate reports, to improve internal learning, and to fulfil the Ombudsman's statutory reporting requirement.

The [Commission on Administrative Justice \(Ombudsman\) of Kenya](#) launched *The Status Report on Administrative Justice and Access to Information* to both Parliament and the President. The report provided an in-depth analysis of the Commission's activities for the last eleven years, documenting various initiatives undertaken to promote administrative justice and the right to information, as well as the challenges encountered by the Commission. In its endeavour to enhance quality public service delivery, the Commission feted public officers and institutions that stood out in the delivery of service, during its 4th Huduma Ombudsman Award. The Office conducted various investigations on matters of national importance and issued several advisories to state agencies. It resolved several complaints on matters of

administrative justice or access to information and opened an additional regional office in Meru County in order to bring its services closer to people.

The Office of the **Ombudsman of Lesotho** received 219 complaints and completed 156 cases during the period under review. The Ombudsman undertook an own-motion investigation into allegations of torture and excessive use of force on inmates at the Maseru Central Correctional Institution. The report, which revealed that there was *prima facie* evidence of torture and abuse, was published in March 2024. The Ombudsman dealt with several complaints related to environmental concerns and embarked on a nationwide inspection exercise of public hospitals, correctional facilities, police and military cells, which resulted in respective reports in 2023 and 2024. The Office forged relationships with other oversight bodies and concluded Memoranda of Understanding with the Directorate on Corruption and Economic Offences, the Auditor General, the Police, the Director of Public Prosecutions, which are intended to enhance collaboration.

The Office of the **Ombudsman of Malawi** closed 336 cases and released 18 determinations. The Office concluded three systemic investigations on its critical role in oversight of public service delivery standards, addressing shortcomings in public service delivery, and engaging citizens not only in handling complaints but also in assisting monitoring compliance with service delivery standards. Ombudsman Act Amendment Bill was gazetted on 2 February 2024. The Act – among other things – empowers the Ombudsman to institute own motion investigations, conduct investigations with limited technicalities, take complaints from anonymous sources, and protect whistle-blowers. Through its Hospital Ombudsman platform, the Office oriented 104 Hospital Ombudsman and established a strategic partnership with White-Ribbon Alliance, as well as the Medical Council and the Nurses Council of Malawi. Mobile Accountability Clinics were undertaken, which saw the record of 285 complaints, of which 162 were fully investigated and closed.

From 1 July 2023 to 30 June 2024, the **Ombudsman of Mauritius**, received a total of 625 new complaints, of which 448 were assessed to be within its jurisdiction. A total of 955 cases were dealt with (including cases carried forward from the previous period) and the Office has finalized 605 cases. In line with the Paris Principles and the Venice Principles, seven awareness raising campaigns were conducted to sensitize the public on human rights and the services offered by the Ombudsman. In October 2023, the Ombudsman invited 20 NGOs for an exchange of ideas under the theme of *Ombuds: Diverse Role United in Service*. In November 2023, the Ombudsman hosted the Special Rapporteur on the Right to Privacy of the United Nations Human Rights Council. Noting the importance of protecting whistleblowers against any act of intimidation, retaliation and harassment, the Ombudsman issued a Communique to commemorate World Whistleblowers Day.

The **Ombudsman of the Kingdom of Morocco** processed a total of 5,374 grievances during the period under review, led by sectors involved with direct services delivery and those considered as vital in terms of the relationship between citizens and the public administration. A total of 5,448 grievances were addressed through issuing 297 recommendations and 5,151 decisions. The administration responded to these recommendations with an implementation rate of 81.84%. At the UN level, the Mediator took part as a keynote speaker in a High-Level Panel in New York on *Public Access and Inclusivity: Developing strategic initiatives to raise awareness on the role of Ombudsman and Mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law*. With regard to training and capacity building activities, the Office organized a joint training session on the theme *Protection of whistleblowers and the fight against corruption* hosted by the Mediation Training and Exchange Centre in Rabat. The Office also facilitated training programs which targeted security and law enforcement bodies.

In the year under review Law No. 10/2023 was enacted, which revises the scope of action, the statute, the competences and the operating process of the **Ombudsman of Mozambique**. It brought some innovations, such as the possibility of expanding the institution to other parts of the country through the implementation of Provincial Delegations. Furthermore, the administrative and procedural functional capacity of the Office was strengthened by introducing the position of a Secretary General, Provincial Delegates, and by creating National Directorates. There is greater effectiveness in the implementation of the Ombudsman's recommendations through the interventions of specialized committees of Parliament in the event of non-compliance.

One of the major accomplishments of the **Ombudsman of Namibia** was the successful resolution of some 2,766 complaints from the public, with a 90% satisfaction rate among complainants. This included notable interventions in cases of unfair treatment or discrimination, leading to meaningful systemic changes. Specifically, the closing and renovation of some police holding cells that were in such a bad condition that the lives of detainees were threatened. The Office launched a nationwide logo competition, inviting children to design a logo for the Children's Advocate. The logo was unveiled on the Day of the Namibian Child together with the launch of a media public awareness campaign on the mandate of the Children's Advocate and children's rights. Additionally, the Ombudsman hosted a second human rights awareness workshop on access to justice in collaboration with civil society and embarked on the development of a successor plan of the National Human Rights Action Plan.

From July 2023 to July 2024 the **Public Complaints Commission of Nigeria** made a genuine attempt to change the manner of communicating its activities to the citizenry through publicity drives and expressed its vision on how it could best help Nigerians to benefit from good governance. Hence, in the period under review, the Office embarked on more systemic cases that bordered on operations of the public and the private sectors. Out of the 924,280 cases

that were received in this period, 480,300 were resolved successfully with the rest in various stages of investigation. The Enforcement Unit, which focuses on recalcitrant respondents, handled 180 case files, successfully resolved 100 cases, and recovered about 186 Million Naira from different respondents. A nationwide training was organized for the 36 offices of the Commission to equip staff to adequately carry out their duties.

The **Ombudsman of the Seychelles** enhanced its visibility both on a national and international level by holding public engagements via radio and inviting listeners to test their knowledge of the Ombudsman in a quiz that resulted in a prize-giving ceremony at the Ombudsman's Office. The Ombudsman joined the National Integrity Coalition Platform (NICP) by co-signing a Memorandum of Understanding with other integrity institutions under the Open Government National Action Plan. In addition, the Ombudsman continued with the Joint Petition filed before the Constitutional Court challenging the 10th Amendment to the Constitution of Seychelles. The petition (still ongoing) was filed in collaboration with the Seychelles Human Rights Commission and the Seychelles Bar Association. The Ombudsman develops new systems and structures for the Office and drafts new procedures for complaints handling with the aim of having them operational by the beginning of the fourth quarter of 2024.

Adv. Kholeka Gcaleka was appointed as the **Public Protector of South Africa** for a seven-year non-renewable term from 1 November 2023. The total number of matters received in the Office's 2023/2024 financial year was 8,278 and more than 6,000 investigations were finalised by 166 investigative staff. Particularly the report following a systemic investigation on service delivery failures in the Eastern Cape Province and the report on water challenges in the Hammanskraal community have been impactful. Roadshows were undertaken in several provinces to advocate the Office's work and to reach marginalised and vulnerable communities. The Public Protector undertook benchmarking visits to the Ombudsman of the United Kingdom and the Netherlands, and hosted study tours from Angola, Burundi, Russia, the UK, Botswana and Kenya. The election of the Public Protector as the President of IOI Africa has attracted great media attention, which is utilised to promote the work of the IOI and the importance of upholding standards as set out in the Venice Principles.

In its quest to take services closer to the people, the Office of the **Public Protector of Zambia** decentralised its services to six provinces. This has seen the Office expedite the resolution of the complaints received, and has made it possible for the people in these areas to access the Ombudsman's services, which has resulted in an increase in the number of complaints received. Equally, the Office embarked on programmes aimed at raising awareness against maladministration. The Office produced brochures in English and local languages, which were distributed to the community. At the same time, radio programmes called The Public Protector and the Community were aired on various radio stations in the provinces. Furthermore, a

number of meetings were held aimed at empowering members of the public with knowledge on social and administrative rights as they seek services from public institutions.

During the period under review, the [Zimbabwe Human Rights Commission](#) received 1,232 cases. The courses of action that were taken included investigations, referrals and advice. Between July and November 2023, the Commission had four stakeholder meetings in Harare, Bulawayo, Mutare and Masvingo, to sensitise public officials on the work of the Commission and the administrative justice mandate. The Commission reviewed 17 client service charters of Constitutional Commissions, Government Ministries, Departments and Agencies. It also assessed the quality-of-service delivery of four local authorities. The Commission developed brochures relating to the role of public officials in administrative justice, what maladministration and the right to administrative justice are, and what is involved when the Commission reviews public institutions' client service charters. These activities were conducted to ensure good governance and the protection of the right to administrative justice as enshrined in section 68 of the Constitution.

ASIAN REGION

The [Ombudsman of the Republic of Indonesia \(ORI\)](#) carries out the Settlement of Public Complaints/Reports against Public Service Providers (External Complaint Handling) program. This program has a role in supporting one of Indonesia National Priorities, namely Strengthening Politics, Law, Defence, and Security, and Public Service Transformation. From mid-2023 to mid-2024, the ORI has accumulatively handled a total of 7,932 public complaints from all over Indonesia. Of these reports, 57 of them were reports at the resolution and monitoring stages, which provided direct benefits to the complainants with financial compensation of Rp 11,6 billion, as well as other benefits in the form of obtaining business licenses, investments, certificates, and service certainty. One of the other notable achievements is that ORI was successfully saving public losses in public services, especially in the economic sector, amounting to Rp 68,7 billion. On 7 November 2023, ORI, as the Chairperson of the Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF), held a SEAOF Meeting attended by the Ombudsman of Thailand, Ombudsman of the Philippines, Ombudsman of Timor-Leste, and Ombudsman of New Zealand. The following day, November 8th, the SEAOF+ Meeting was held which was attended by SEAOF members and several other Ombudsman institutions such as the Office of Commonwealth Ombudsman, Ombudsman Hong Kong, and the Public Complaint Bureau of Malaysia, where one of the agendas was the Ombudsman's Role in Achieving Sustainable Development Goals (Goals 16). In the reporting period, ORI has been trusted to become one of the Directors of the OIC Ombudsman Association for the Period 2023-2027 and Directors of IOI for the Period 2024-2028.

In fiscal year 2023, the [Administrative Evaluation Bureau \(AEB\)](#) of the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) in [Japan](#) handled 135,545 cases of people's complaints, opinions and request regarding central government. Those cases include receiving by Administrative Counsellors, unpaid private volunteers who are commissioned by the Minister of MIC. The top three most common cases are about land registration/family registration, tax, and social welfare. Some of the notable activities of the 2023/2024 include the AEB's Administrative Counselling service specialized for the affected victims by natural disasters. For the Noto Peninsula Earthquake occurred on the New Year Day in 2024, special administrative counselling activities, such as distributing the comprehensive contact list of relevant organizations providing support measures, launching the toll-free telephone counselling service for the disaster victims, and organizing the one-stop counselling events, etc., were conducted immediately in cooperation with related administrative organizations. Administrative Counsellors contributed greatly to the collaboration with the municipalities; although the counsellors themselves were also affected from the earthquake, they listened to the voices of the victims at the counselling booths. The attention to the support for disaster victims is so high that some of these counselling booths were featured in the news programs of national TV channel.

The [Anti-Corruption and Civil Rights Commission \(ACRC\) of South Korea](#) has been operating an online system for filing civil complaints accessible to all people, "e-People" by providing 14 foreign languages. The system integrates all administrative agencies allowing foreigners to file complaints/receive responses in their native languages. "e-People" annually receives approximately 10 million civil complaints from Korean citizens and foreigners, among which about 30,000 are directly handled by the ACRC while others are addressed by competent agencies. Major complaints by foreigners include visa extension, wages, industrial accident compensation, and challenges faced by businesses operated by foreigners. For the aspect of addressing discrimination against foreign workers, the ACRC issued a recommendation to two ministries, namely the Ministry of Employment and Labour to broaden grounds for changing work places for foreign workers and re-employment of construction workers to ease strict Employment Permit System; and the Ministry of Oceans and Fisheries to allow determining the scale of introduction and employment standard for foreign seafarers to protect their rights and interests. In terms of resolving collective conflicts, the ACRC addressed civil complaints involving multiply ministries and individuals despite not being illegal through mediation. In 2023, the ACRC conducted a total of 63 mediation resolving grievances of approximately 120,000 people. The institution also conducted representative cases include measures for the livelihood of residents displaced by construction of the dam, installation of cable car in a national park and environmental preservation, and developing school routes. For recommendation for legal and institutional improvements, the ACRC identified laws and regulations/systems to seek improvement of civil complaints recurring or requiring joint

response by multiple agencies. The representative cases include addressing inconvenience concerning designated parking space for people with disabilities, drug prevention, education for teenagers, training programmes to protect the rights of military reserves, support for small business owners, and improving parental leave and child care system.

The [Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission \(South Korea\)](#) has strengthened citizen participation and monitoring activities by expanding the number of key monitoring projects, including major projects and those with significant impact on citizens, to 170, and general monitoring projects to 1,000. By significantly increasing the number of „My Neighborhood Watchers“ in Seoul's 25 districts from 1,407 in 2022 to 5,751 in 2024, the Commission has contributed to creating a pleasant urban environment. This expansion resulted in a 17.5% increase in handling field complaints related to citizens' daily lives, such as illegal parking and road damage, from 1.89 million cases in 2022 to 2.22 million cases. The Commission has also enhanced the professionalism and credibility of our operations by expanding the participation of experts. This includes establishing a new legal advisory panel (50 members), expanding the operation of citizen participation Ombudsman (100 members), and increasing the number of civil complaint jury candidates (100 members). In the first half of 2024, the Commission actively expanded direct investigations into civil complaints, handling 289 cases, a 38.3% increase compared to the same period last year. It also increased recommendations and expressions of opinions focused on improving unreasonable systems and practices, recording 108 cases, a 31.7% increase compared to the same period last year. Furthermore, the Commission achieved a 100% acceptance rate in its follow-up on action items, ensuring substantive management of the outcomes.

From 1 July 2023 to 30 June 2024, the [Commission against Corruption \(CCAC\)](#) of the [Macau S.A.R.](#) received a total of 750 complaints or reports, from which 136 were sent to the Ombudsman Bureau for investigation. During the above period, the Ombudsman Bureau handled 223 cases, from which 146 cases were concluded, including 18 cases in which the CCAC requested the relevant departments to follow up. The CCAC also sustained its efforts in exchanging opinions with the Public Administration and Civil Service Bureau namely by exploring the proper interpretation of various regimes and regulations in relation to public service laws. The CCAC continued to carry out the long-term promotion plan entitled *All for Integrity* and further promoted and spread the messages about integrity among young people. In addition, the CCAC has been working closely with public entities and regularly organising integrity seminars of different topics to strengthen training for public servants, and launched the e-learning course entitled *Uphold Your Integrity* in collaboration with the Public Administration and Civil Service Bureau (SAFP) targeted at public servants encouraging them to positively play their part in enhancing the probity culture and efficiency of the public administration. The CCAC also maintained its strategy of public disclosure of some of the

completed cases, not only as prevention tool, but with the aim of making the public aware of the work done by CCAC and thus increasing the levels of trust in the CCAC.

The **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** has initiated a Brand Ambassador Programme from the Regional Subsidy of IOI 2022-2023. So far, two workshops in this regard have been held in two universities one at Hamdard University on 29 May 2024, and one at Sindh Madressatul Islam University on 28 June 2024 and this activity will continue in other universities, depending on the availability of funds. Ten students as Ambassador from each university have been selected to promote accountability, transparency, and good governance in the province by disseminating the mandate of Ombudsman Sindh that it provides administrative justice against the maladministration of the government department/agencies, to the student community and general public. Large numbers of complaints were being received from the widows/orphans and legal heirs of deceased government employees, as well as retirees from the government service alleging delay in payment of pensionary benefits by the Treasury Offices in the Province of Sindh and other mal-practices in the settlement of their legitimate payable dues. In view of this serious issue, on the directives of the Ombudsman Sindh, the Regional Directors, Provincial Ombudsman Secretariat, hold open house meetings (*khuli katechries*) in the Offices of the respective Treasury Offices and/or District Accounts Offices of their respective jurisdictions, once in a month, in presence of the general public, to redress their grievances after completion of due formalities expeditiously and most of the time there and then.

During the reporting period, the **Ombudsman of Thailand (OMT)** received a total of 5,380 complaints for consideration. Examples of the key operations were the solution to protect the benefits of internship students at the higher education and vocational education, who were interning in workplaces; recommendation to amend the regulation of the Royal Thai Police, *Regulation Code of Police Affairs excluding cases B.E. 2554 (2011), Title 32 - Fingerprinting and other amendments*, etc. The OMT also attached importance to solving people's grievances in a systematic way, such as a study of laws regarding the employment of alien in workplace; a study of grievances and unfairness of the people encountered from the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019); a recommendation project on amendment of laws, rules, and regulations to enforce the use of automatic external defibrillators in basic cardiac life support and cardiopulmonary resuscitation; a consideration of solving problems on the operation of the prison welfare stores with the standards of selling products and the rights of prisoners to choose products; and a project to study problems and impacts of fishery under fisheries laws. In the fiscal year 2023, the OMT submitted four recommendations to the cabinet in the case where State agencies did not fulfil their duties in compliance with Chapter V - Duties of State, for example, vocational upskilling program for students who do not continue their studies after the compulsory graduation; law enforcement in the case of industrial factory operations

that impact the public; safety measures for school buses; and solving grievances arising from the project implementation of Roi Et dam, Yasothon-Phanom Phrai dam and That Noi dam.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION (APOR)

APOR members came together in person for the [35th annual conference and meeting](#) in November 2023. The theme was *Through the Ombudsman Looking Glass: Now and into the Future* and included panel sessions on the role of an Ombudsman in a crisis, the impact of emerging technologies, the public interest in integrity, and the balance an Ombudsman must strike when exercising powers. It was held in Melbourne and hosted by the Victorian Ombudsman Deborah Glass OBE.

In March 2024, Ms Glass retired from her role as Victorian Ombudsman and APOR Regional President. Her contribution to the governance and leadership of APOR is much appreciated by its Members. The Cook Islands Ombudsman, Niki Rattle, was elected as the Regional President at the APOR Annual Members' Meeting 2023.

Members adopted the second [APOR Communiqué](#) highlighting the importance of an Ombudsman supporting the rights of First Nations and Indigenous people and celebrated the 50th Anniversary of the Victorian Ombudsman.

Funding from the IOI's regional subsidy programme 2023/2024 was used to facilitate the attendance and representation of Pacific Ombudsman at the IOI World Conference and General Assembly in The Hague, May 2024.

The [Australian Commonwealth Ombudsman](#) released the inaugural Room for improvement: observations from the Ombudsman, a 'what works' approach for agencies in the essential areas of compliance, complaints and communication. The Ombudsman also published three reports relating to welfare payments including: remediating child support payment errors; the question of lawfulness of income apportionment for welfare payments, and addressing the impacts of unlawful income apportionment. As the Commonwealth National Preventive Mechanism (NPM) Coordinator, the office has continued to bring together the different NPM entities around Australia to align efforts to prevent torture and promote humane treatment. As part of the Office's international engagement role, funding has enabled continued capacity building work with the Ombudsman of Indonesia. Other international engagements have included a delegation from Malaysia to discuss Australia's Freedom of Information Scheme, and a delegation from the National Human Rights Commission Taiwan to discuss the Ombudsman's work as NPM.

On 20 November 2023, the [Ombudsman Cook Islands](#) took a significant step towards inclusivity and equal access to justice, with the official opening of the new *Te Mata Akamoeau* Ombudsman Office. This provides a welcoming space for everyone, including people with disabilities. The Cook Islands Ombudsman farewelled two valued team members and welcomed another. This September will mark *Te Mata Akamoeau* – Cook Islands Ombudsman’s 40th Anniversary.

The [Control Yuan \(CY\), Taiwan](#) received 14,835 complaints, issued 261 investigation reports, impeached 46 government officials, and proposed 99 corrective measures for administrative agencies. CY's seven standing committees are conducting general investigation research reports, including support system for caregivers of abused children, and government's measures for combating telecommunication and cyber fraud. On August 2023, the National Human Rights Commission (NHRC) announced its 2023-2026 medium-term strategic plans by outlining four major strategies and 21 issues as its goals. In September, President Chen Chu led a delegation to India to participate in the 28th Asia Pacific Forum (APF). In November, the International Conference on Human Rights Development, themed *Climate Change and Human Rights – the role of NHRIs*, was held in Taipei. Human rights scholars, experts, public sectors and NGOs were invited to discuss the impact of climate change to vulnerable groups, as well as emerging human rights issues.

In April 2024, the [Hong Kong Ombudsman](#) Office welcomed its new Ombudsman Jack Chan. The year 2024 marks the institution's 35th anniversary. It saw a decline in complaints with 4,000 complaints received, the lowest in five years. The Office was able to achieve, and even exceed, all performance pledges in handling enquiries, new complaints, re-assessment and review of complaints. Over 180 cases were concluded by mediation. Promotion and training on mediation will enhance the use of this effective resolution method. Meanwhile, slightly over 90 full investigations were completed, which required in-depth probing or involved systemic issues. The Office also completed 10 direct investigation operations. In these full investigations and direct investigation operations, over 180 recommendations were made, more than 90% of which have already been accepted by the relevant departments.

In May 2023, the [New South Wales Ombudsman \(Australia\)](#) published their third report on outstanding actions to improve the response to children presenting alone to homelessness services. The report acknowledged positive action by the responsible NSW, but also found a lack of progress with other recommendations made, such as improving data collection and monitoring responses and outcomes for unaccompanied homeless children. The Public Interest Disclosures Act 2022 (NSW) commenced on 1 October 2023. The new public interest disclosures (PID) scheme creates additional roles and responsibilities for NSW public officials and agencies. A suite of guidance materials was published and a new Whistleblower Support Unit and public-sector wide Public Interest Disclosures Community of Practice were set up to support implementation of the PID scheme. In March 2024, the Ombudsman tabled a

report in Parliament about its project to map how the public sector is using or planning to use automated decision-making (ADM) systems in the performance of their functions. This report represents the first such attempt in NSW and includes a list of 275 ADM systems and artificial intelligence tools reported to be in use or planned.

The [New Zealand Ombudsman](#) completed several self-initiated investigations and reports. *Kia Whaitake | Making a Difference: Investigation into Ara Poutama Aotearoa* | Department of Corrections was about an investigation into how New Zealand's Department of Corrections responded to repeated calls for improvements in the way prisoners are treated. The Chief Ombudsman also published an *Insights and Observations* report following engagements with communities affected by extreme weather and launched a number of new initiatives. These included a new child-friendly website to support children and young people in care or custody. A new *International Ombudsman Self-Assessment Tool* designed to help Ombudsmen identify their strengths and areas for improvement was launched. The tool was developed to assist all Ombudsman, with a focus on those in the Asia-Pacific region. Other international engagements to strengthen collaboration included visits to Australia, Samoa, Indonesia, Vanuatu and Timor-Leste. Chief Ombudsman Peter Boshier has been re-elected as the Second Vice President of the IOI.

The [Ombudsman Northern Territory \(Australia\)](#) reported on several general matters, such as the challenges faced by agencies in delivering services within limited budgets, the need for reform in correctional services and victim assistance, the benefits of seeking external advice in a small jurisdiction, and progress in implementing OPCAT. The Ombudsman also completed detailed reports on specific correctional services themes, domestic violence information sharing, police utilisation of firearm prohibition orders, and separate confinement in a correctional centre. The Office undertook a number of functions during the year aimed at promoting better government. This included contributing to Northern Territory Government policy development by providing input on a range of policy and legislative matters and serving on the Northern Territory Law Reform Committee.

The [Ombudsman Commission of Papua New Guinea](#) commenced an administration investigation into allegations of human rights violations within a correctional institution following a complaint from a former police officer that he had been physically assaulted by high-risk prisoners who had a 'general hate feeling against all police personnel'. The investigation has led to a commitment by a Member of Parliament to fund the construction of a building for separate confinement for convicted police officers, members of other disciplinary forces, and political and high-ranking public officials. Five juveniles unlawfully detained by police were released into the safe custody of their families following intervention by the Ombudsman. Enquiries into the detention of the youths 12 days after they were arrested found they had been unlawfully detained without proper charges being laid against them. The youths were

released the following day and some were also assisted to enrol in school. The Department of Justice and Attorney-General Juvenile Justice Service will work with police concerning future juvenile cases.

The Office of the [Queensland Ombudsman \(Australia\)](#) has taken on new responsibilities. A highlight was the first year of the Inspector of Detention Services function, which promotes the humane treatment of detainees and the prevention of harm through reviews, inspections and independent reporting. The Office released standards to ensure transparency that will be assessed during inspections and conducted seven inspections of detention services. From a recommendation in the Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability report, the Office commenced an own initiative investigation on the violence, abuse, neglect and deprivation of human rights experienced by two brothers over 20 years. The Office responded to 11,479 contacts, received 6,270 complaints, finalised 1,049 investigations, made 174 recommendations (173 accepted), and trained 2,605 public sector officers. The Queensland Ombudsman is marking 50 years of service to the community in 2024.

The [Ombudsman Samoa](#) focussed on providing community services, attending online forums, and meetings abroad. Staff from the office have travelled abroad to the Philippines, India, and the Kingdom of Tonga. Ombudsman Samoa staff have also met with human resource staff from the New Zealand Ombudsman to support capacity building. The Ombudsman Samoa delivered a Human Rights Training for youth and participated in a workshop in Manila on the Human Rights of Older Persons in August 2023. This concluded with the adoption of the Call to Action on strengthening the advocacy of National Human Rights Institutions in the Asia-Pacific region for an international framework to promote and protect the human rights of older persons.

A real effort to engage public officers in the *Good decision-making process* training has been a key highlight for the [Solomon Islands Ombudsman](#). Various government agencies and bodies have been trained so far and the Ombudsman will continue the training with more government ministries and agencies in the future, after recommendation shows 100% support for the training to continue. The ongoing fight against corruption and maladministration was top of mind for a principal investigation officer who attended the first Integrity Professional Foundations training in Port Moresby, which was facilitated by the United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) in collaboration with Griffith University. The programme aims to equip officers with advanced skills essential for combatting corruption and addressing bad administrative conduct. The participation of the Ombudsman's Office in this training underscores the institution's dedication to enhancing its capacity in the ongoing fight against corruption and maladministration.

The [South Australian Ombudsman](#) appointed new Ombudsman Emily Strickland in January 2024 after Ombudsman Wayne Lines retired at the end of 2023. Emily, a former Deputy Ombudsman for six years, came to the role from the Department of Human Services where she was Registrar of the Screening Unit.

The [Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman \(IGTO\)](#) is celebrating 20 years of service to the Australian community. The IGTO has been supporting the integrity and fairness in tax administration since 2003. On 18 October 2023, the IGTO released its report into the Exercise of the Commissioner's General Powers of Administration (GPA). This report examined the nature and purpose of the Commissioner's GPA through five case studies – including approximately 70 dispute investigations where the taxpayer made a mistake in a tax application form but was denied an opportunity to correct their mistake. The report was informed by Australian Administrative Law principles, as well as New Zealand tax administration frameworks.

'Alisi Taumoepeau, KC, was appointed [Ombudsman of Tonga](#) by Parliament effective 1 July 2023. Mrs. Taumoepeau comes to this role with a wealth of experience. She was the former Chief Executive Officer and Interim Ombudsman prior to her five-year appointment. She has served 26 years in the public service, as Solicitor General and Attorney General, as well as Minister of Justice. With more than 40 years in the legal profession, Mrs. Taumoepeau currently serves as a King's Counsel (KC). She has also served as the Acting Chief Justice of Tonga and has been recognised for her services to the church and the government, in Tonga and abroad. Mrs. Taumoepeau replaces Mr. 'Aisea Taumoepeau, who retired from the post in February 2023, after 10 years of service.

In August 2023, the [Vanuatu Ombudsman](#) hosted a visit from New Zealand Chief Ombudsman Peter Boshier. The visit was an opportunity to strengthen bilateral ties and to sign the Bilateral Support and Cooperation Arrangement between the Vanuatu Ombudsman and the New Zealand Ombudsman. The agreement lays the foundation for continued cooperation between the offices and reflects a shared commitment to transparency, accountability, and good governance.

The [Western Australian Ombudsman](#) Office took on new functions to oversee how organisations handle child abuse allegations, investigate complaints about charitable trusts, and scrutinise the operation of the Protected Entertainment Precincts legislation and the powers of the Western Australian Police Force. The office tabled three major investigation reports on family and domestic violence and suicide, the handling of complaints by the Legal Services and Complaints Committee, and the role of the Public Advocate in notifying the families of deceased persons. The reports highlighted systemic issues and made recommendations to improve public administration and service delivery.

December 2023 to April 2024 was a bustling time in the [Victorian Ombudsman Office \(Australia\)](#), as it coincided with Deborah Glass' final months as Victorian Ombudsman. Her commitment to transparency and integrity leaves a lasting legacy. During her term she tabled 99 reports to Parliament and made 608 recommendations; 95% of which were accepted. Her final report *Reflections on 10 Years* looks back on a decade of work, its highlights and challenges. New Victorian Ombudsman Marlo Baragwanath was welcomed in March 2024. Marlo brings more than 25 years of legal integrity and public sector experience to the role. In the last year the Office has tabled a number of highly anticipated reports including *Alleged Politicisation of the Public Sector*, an *Investigation into Healthcare Provision for Aboriginal People in Victorian Prisons* and *Social Housing Complaint Handling – Progress Report*.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The [Ombudsman of the Province of Santa Fe \(Argentina\)](#) paid attention to citizens' claims in relation to access to rights (e.g. the provision of goods and services, housing problems, public utilities and taxes, health, disability, social benefits, road safety or the environment). In the area of assistance for victims, the Office addressed gender violence, violence against children, labor violence, human trafficking or labor exploitation. Conflicts between families, neighbors, or consumer conflicts were handled by way of mediation and conflict resolution and a specific focus was put on mental health, with cases concerning prolonged hospitalization and the situation of children and adolescents, all of which are handled by the Agency for the Review and Promotion of the Rights of Users of Mental Health Services. The Ombudsman presented the English version of the publication *Addressing Conflict in the Global Agenda*, which was developed as a result of the International Mediation Congress. Furthermore, the Ombudsman moved forward its institutional decentralization with 47 decentralized offices covering the 19 departments of the Province, and three Mobile Offices travelling to remote areas. In collaboration with the Office of the National Ombudsman and the Santa Fe Ombudsman for Children and Adolescents, the Ombudsman of Santa Fe conducted communication training for state operators from the Security and Justice sectors with a specific focus on the rights of children and adolescents.

The [Ombudsman of Buenos Aires \(Argentina\)](#) developed a strategic agenda to – among others – strengthen and expand assistance mechanisms, promote access to justice, incorporate a gender perspective in management, promote sustainable development and observe electoral processes to ensure their transparency and accessibility. Among the initiatives to be highlighted are the participation as observer organization of the entire national and local electoral process during 2023; surveys to identify particular and structural situations of rights violations; and the implementation of a plan to prioritize transparency and openness of data. The most outstanding achievements of the Office include an increase in the number of people

served; strengthening the cooperation with other institutions and civil society organizations; an agreement with Faro Digital to work on the protection of digital rights. Finally, the Ombudsman of Buenos Aires inaugurated new physical spaces including one designated for training and the development of cultural activities that are open to the public.

The **National Penitentiary Prosecutor (PPN)** observed that the human rights agenda faces important challenges and that there is a need to encourage institutional synergies that allow a discussion about the reality and conditions of imprisonment in Argentina. In relation to the federal prison population, the PPN found that there still is an emergency situation due to overcrowding and the placement of detainees in police stations, which do not provide the minimum conditions for long-term detention. In addition to the generally poor conditions of detention and medical care, this situation is compounded by ill-treatment and the deaths of young adults in detention. The PPN therefore insists that police stations are not adequate places to detain people for more than a few hours. The PPN is working on the development of tools to produce updated information on detention conditions and the functionality of detention spaces, which can be applied in the monitoring of detention centers and contribute to the establishment of a prison quota that respects international human rights standards. This comprehensive and evidence-based approach is crucial to effectively address the existing challenges.

The **Public Defender of the Union (Brazil)** addressed a wide range of human rights issues, including the protection and promotion of the rights of traditional communities, indigenous peoples, migrants, women, persons deprived of their liberty, among others. All projects include the preparation of reports, recommendations, guides and other actions aimed at promoting equality and social inclusion. Some of the topics handled by the Office include an active intervention in the protection and recognition of the territorial rights of indigenous peoples, ensuring respect for their cultural integrity and access to their ancestral lands; inspections and monitoring visits in prisons to prevent torture; or actions in prominent cases involving large companies, such as Carrefour or BRASKEM. The Office seeks to overcome Brazil's territorial challenge through mobile projects to facilitate the promotion and protection of human rights of vulnerable populations in remote regions of Brazil. These projects are based on joint initiatives involving municipalities and civil society organizations. The Office also cooperated with the United Nations Development Program (UNDP) on a project related to the Sustainable Development Goals. It translated and published the *Practical Guide on Minorities* in collaboration with the OHCHR, and organized exhibitions on human rights at the UN Headquarters in New York.

The **Ombudsman of Curaçao** celebrated its 20th anniversary in 2023. This milestone was mainly used to reflect internally on the future of the institute and how it can further increase its effectiveness. One of the most important results of this reflection was the successful move

of the Office to a new and improved building that is even more accessible in December 2023. The vast majority of the requests submitted to the Ombudsman concerned the government's failure to respond to letters and requests from citizens or other organizations. However, almost all of these requests were successfully handled in close consultation with the relevant administrative bodies. The Ombudsman, in his capacity as Children's Ombudsman, initiated several own-initiative investigations regarding the protection of children's rights and the Parliament of Curaçao discussed the Ombudsman's concerns about the lack of proper care for senior citizens in a public meeting. In June 2024, the Ombudsman of Curaçao was elected Regional President of the Caribbean and Latin America Region.

The [Human Rights Ombudsman of Guatemala](#), through the Office of the Ombudsman of Migrants, continued to monitor the rights of people on the move. In order to enjoy their human rights, migrants confront adverse situations, such as bribes by police agents while moving through the country, or a series of violations to their integrity, health, hygiene and food. This is due to the fact that the entities responsible for the attention and protection of this group have not been sufficiently strengthened. The Ombudsman therefore developed activities to supervise public entities responsible for the care and protection of the rights of migrants and handled and followed-up on complaints received about possible violations of their rights. The Office introduced a mobility project with eight panel vans called *PDH Móviles*, which are suitable for attending to migrants and refugees, as well as reaching out to people living in remote areas. They ensure that these people get information and orientation and that the Ombudsman receives their complaints. The staff of these vehicle units receive training on issues such as international protection, human mobility, the process of determining a refugee status, and other actions linked to the constitutional mandate of the Human Rights Ombudsman.

The [Human Rights Commission of Mexico City \(CDHCM\)](#) shared its experience and proposals with different international organizations by way of meetings or through contributions, such as the UN Working Group on Arbitrary Detention, the UN Special Rapporteur on the Rights of Migrants, the Special Rapporteur on Violence Against Women and Girls, the Committee on Forced Disappearances, the Inter-American Court of Human Rights, or the Expert Mechanism on the Rights of Indigenous Peoples – to name a few. The President of CDHCM welcomed colleagues from Angola and Brazil to strengthen the bilateral relations and participated in important events of the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO). In the area of equality, gender and non-discrimination workshops were given, such as the workshop *Gender Perspective, Inclusive Language and Diversity* aimed at staff and judges of the Civil Registry of Mexico City, a workshop on the prevention of sexual harassment of children and gender violence for high school teachers, or training on the *Right to Health of LGBTIQ+ People* for staff of the a hospital. In 2023 the Office celebrated its 30th anniversary with various actions to publicize its work, for instance project screens on *How to File a Complaint* in the metro system

of the city and a photo exhibition at the Open Gallery of the Mexican Senate. In response to the global migration crisis, monitoring tours were conducted in shelters and public places where migrants concentrate in the city. As Presidency of the IOI's Caribbean & Latin American Region, the Office launched a regional website and organized a virtual meeting of all members in August 2023.

In December 2023, Ms. Omega Ponce Palomeque was appointed as President of the [Human Rights Commission of Quintana Roo \(Mexico\)](#); being the second women to hold this office in 31 years. The Office established an Advisory Council, comprising of individuals from civil society and academia, who serve in an honorary capacity. The Commission conducts an annual analysis of prison supervision, rating the adjustments in the four detention centers in the State of Quintana Roo. With the aim of joining the 75th anniversary celebrations of the Universal Declaration of Human Rights, the Office carried out a campaign to promote the content of the declaration in a simple and accessible way. Furthermore, the Commission called for the establishment of an independent monitoring mechanism for the rights of persons with disabilities. From July 2023 to February 2024 the Office handled 1,074 complaints for possible human rights violations, carried out 15 mediations with 100% compliance, and educated 26,968 people through 611 talks, conferences, workshops and diploma courses.

The [Ombudsman of Panama](#) addressed the following issues in the reporting period: medicine shortage at the Regional Hospital of David (Chiriquí), the garbage collection situation in the district of San Miguelito and the capital city, an *ex officio* investigation into the National Police for alleged violation of the right to personal integrity due to the excessive use of force during demonstrations; coordination with the Transit and Land Transportation Authority to improve the transportation of migrants; or the review of agreements for the repatriation of persons deprived of liberty. The Ombudsman opened a regional office in Arraiján (Province of Western Panama). It held the first fair on *Non-Violence Against Women* and the 14th version of the annual *Outstanding Women 2024* competition. The Ombudsman signed Memoranda of Understanding with the Norwegian Refugee Council, the International Organization for Migration, and the Office of the UN High Commissioner for Refugees, as well as a tripartite agreement on migration with the National Human Rights Institutions of Costa Rica and Colombia.

A primary objective of the Office if the [Ombudsman of Peru](#) was the establishment of the *Breaking Chains* program, which aims at providing assistance to highly vulnerable and at-risk populations, including boys, girls, adolescents, and young people whose parents, guardians, or caregivers are unable to provide the adequate care for their personal development. The main challenges faced by the Office are the political instability and the frequent turnover of officials, which make it impossible to sustain state policies and implement recommendations on matter such as health, education, social conflicts, prevention of corruption, and violence against women. During the reporting period, the Ombudsman received support from the

European Union through a project that aims to strengthen the attention and promotion of the rights of Human Rights Defenders, as well as the monitoring of public policies in favor of this group to ensure their special protection. Another project with the support of the UN High Commissioner for Refugees strengthened the capacities of the Ombudsman's Office to assist people in need of international protection, as well as to provide information to this population about their rights. For the first time, the Office was also able to monitor all of the country's penitentiary establishments. This activity was carried out in three phases throughout 2023. Recommendations of the Ombudsman were duly implemented, resulting in the issuance of legal regulations, such as a decree to develop measures for the attention of cases of missing persons in vulnerable situations; guidelines for the provision of educational services in basic education institutions for the year 2024; or a ministerial resolution for an integral health plan to strengthen the health services for indigenous or native peoples in 2024.

The **Citizen's Advocate of Puerto Rico** highlights that the main issues addressed during the reporting period were situations that affect children and adolescents in their family environment, the theft of sensitive data information in executive branch government agencies, closed public schools, and the protection of road, water, sanitation, electrical and telephone systems. The Office inspected 400 public schools and investigated the condition of 285 state shelters throughout Puerto Rico. Moreover, the Office signed a collaboration agreement with the Department of Education to address situations that affect children in their families and school environments, as well as an agreement with the administration of the Medical Center in Puerto Rico, to condition the arrival of ambulances and the proper handling of emergency patients.

The **Ombudsman Sint Maarten** concluded a systemic investigation into the motor vehicle confiscation policy of the Police Force of Sint Maarten. The Joint Court of Justice is the custodian of the confiscated vehicles. Due to a lack of storage, however, the Police Force acts as the 'holder' of confiscated vehicles, without written policy and/or procedures in place. This inadequate communication to the public leads to misunderstandings and frustration. Swift actions were taken by the Police Force to correct some of these shortcomings, however a sustainable communication strategy and actual structural changes are still needed. The Ombudsman of Sint Maarten is the current President of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA). As President, Ombudsman Mossel has pledged to strengthen the association and its influence within the region. In an effort to strengthen other Offices in the region, the Ombudsman of Sint Maarten, for instance, welcomed a complaint officer from the Office of the Ombudsman of the Turks & Caicos Islands in Sint Maarten for a two-week training in November 2023.

EUROPEAN REGION

Electronic ballots were organized for the elections of the [European Directors and Presidency](#) in November-December 2023. In total, 59 voting members in good standing casted their votes, with the following outcome:

(1)	Reinier van Zutphen (The Netherlands)	71.19%	42
(2)	Marc Bertrand (Belgium)	66.10%	39
(3)	Marino Fardelli (Italy)	62.71 %	37
(4)	Joseph Zammit McKeon (Malta)	57.63 %	34
(5)	Peter Svetina (Slovenia)	55.93 %	33
(6)	Maria Stylianou Lottides (Cyprus)	52.54 %	31
(7)	Margret Kelly (UK)	49.15%	29
(8)	Dmytro Lubinets (Ukraine)	49.15%	29
(9)	Sabina Aliyeva (Azerbaijan)	25.42 %	15

The European Board consist of seven Directors at the regional level. The five candidates with the higher number of votes represent the region on the IOI World Board (Reinier van Zutphen, Marc Bertrand, Marino Fardelli, Joseph Zammit McKeon, and Peter Svetina).

The candidates with the sixth and seventh highest number of votes are Directors at the European level. As there was a tie for the seventh Director of the European Board, a new electronic ballot was organized in January 2024 to settle this. In total, 53 voting members in good standing casted their votes, with the following outcome:

Dmytro Lubinets	58.49 %	31
Margret Kelly	41.51 %	22

As a consequence, Maria Stylianou Lottides (Cyprus) and Dmytro Lubinets (Ukraine) were elected as Directors of the European Board. The newly elected Directors assumed office at their inaugural meeting, in The Hague, in May 2024.

Regarding the elections for the Presidency, only one candidate presented his candidacy: Reinier van Zutphen, the National Ombudsman of the Netherlands, who was elected President of the European Region of IOI by electronic means in January 2024. He also assumed office at the inaugural meeting of the new Board, in The Hague, in May 2024.

A regional meeting of the European members was held in May 2024, in The Hague (Netherlands). **Meetings of the European Board** were held by electronic means and in person as follows:

- June 2023 (online)
- July 2023 (online)
- November 2023 (Brussels, Belgium)
- January 2024 (Manchester, UK)
- March 2024 (online)

In May 2024, the European Region welcomed a **new member**, when the Ombudsman of Tyrol (Austria) joined the IOI.

As far as **visits and meetings** are concerned, the following are to be mentioned: In November 2023, the Regional President, Greek Ombudsman Andreas Pottakis, together with his colleagues from the Netherlands and Slovenia, met the Vice-President of the European Commission. In the same month, the European Board took the opportunity of its meeting in Brussels to meet with European Ombudsman Emily O'Reilly.

The most important **projects and initiatives** include the European Region IOI Learning Academy, a project that was launched in Manchester (UK) in January 2024 with a first group of colleagues from several Ombuds institutions attending a Mediation Academy hosted by the colleague from the Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) in UK. Furthermore, the Peer Review mechanism for Ombuds institutions – also an initiative from the PHSO in UK – was put in operation in September 2023.

Important **conferences** in the region included the first International Conference on The Role of the *Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*, which was hosted by the Ombudsman of Lazio and held in Rome in September 2023. In December 2023, Regional President Pottakis, and European Vice-President Rob Behrens visited Kiev and participated in an international conference on refugees and missing children, in solidarity to their colleague, the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights.

NORTH AMERICAN REGION

The Office of the **Alberta Ombudsman (Canada)**, led by Ombudsman Kevin Brezinski, received over 4,700 inquiries and complaints in the 2023-2024 fiscal year. Notable cases included an own-motion investigation into the Criminal Code Review Board, which found that while the board used informal documents fairly, it lacked formal policies. The Board accepted the recommendation to provide publicly accessible information on its process. The Ombudsman

also investigated a denial of funding for a person with a mental health disorder. It was found that the case had been mismanaged; the Ombudsman recommended a re-evaluation and the complainant was fully reimbursed. The Office developed a strategic communications plan to raise public awareness, targeting vulnerable Albertans and newcomers through presentations to community organizations and during outreach meetings.

British Columbia Ombudsperson (Canada) Jay Chalke addressed issues of climate change and artificial intelligence. The Office's *Fairness in a Changing Climate* report was presented at various conferences, including the IOI Conference at The Hague. Likewise, presentations on the implications of artificial intelligence for Ombuds work garnered interest at a symposium in Ottawa and an ethics conference at Dalhousie University. Indigenous outreach and reconciliation efforts expanded, securing permanent funding for the Pathfinders Program, which resulted in increased engagement with Indigenous peoples. The Office was asked to assist the Nisga'a Nation with their complaints process and provide training, and its expertise was requested for the development of a national Indigenous and Human Rights Ombudsperson model. Since January 2023, the Ombudsman published five major reports, held mobile complaint clinics across the province, and delivered more than 25 fairness workshops to public authorities.

In October 2023, the **Citizens' Representative for Newfoundland and Labrador (Canada)**, Bradley Moss, released a report regarding the challenges faced by caregivers of medically complex children, with twelve recommendations for the Departments of Health and Community Services and Education. The Citizens' Representative reported a 28% increase in complaints for the current year over the previous year and participated in a review of all statutory provincial Offices of the House of Assembly by a retired Justice of the Newfoundland and Labrador Supreme Court.

Northwest Territories Ombud (Canada) Colette Langlois, whose term ended in June 2024, presented two special reports to the Legislative Assembly: An update on two investigations from 2021, and recommendations for further amendments to the Ombud Act, which expanded the Office's mandate to additional territorial public agencies and extended temporal jurisdiction from 2016 back to 1999. The Office's new one-day *Fairness Training* for public servants continues to be well received, and the government has signalled its intention to make it mandatory for all managers. Krista Carnogursky took the helm as Ombud on 1 July 2024.

Ontario Ombudsman (Canada) Paul Dubé released his 2023-2024 Annual Report highlighting a near-record case volume of 27,030 cases – a 10% increase from the prior year – with 57% of all cases closed within two weeks. He released an investigative report into delays at the Landlord and Tenant Board, making 61 recommendations for reform, and called for an overhaul of Ontario's long-term care inspection system, after his investigation found it was completely

overwhelmed during the first wave of COVID-19. Ombudsman Dubé and the Director of Children and Youth provided a child-centered version of the Office's investigative training to child welfare oversight bodies in Tasmania. Ombudsman Dubé also released the Office's three-year strategic plan, which prioritizes service excellence and value for all Ontarians, with the aim of improving public services.

The Office of the [Prince Edward Island Ombudsperson \(Canada\)](#), led by Ombudsperson Sandy Hermiston, is in its second year of operation. This year, the Office developed a best practices guide for municipalities, and its jurisdiction was expanded to include post-secondary institutions. The Prince Edward Island Ombudsperson (OmbudsPEI) spurred increased transparency and plans for legislating change after resolving a complaint about transparency in procurement practices. In 2023, the OmbudsPEI tabled its first Annual Report, which detailed 151 contacts from the public and 44 successful complaint resolutions. It also highlighted the Ombudsperson's first investigative report *Committing to Care: Improving the Treatment of Opioid Use Disorder in the Provincial Correction System*. In October 2023, the Office received its first referral from the Legislative Assembly directing that an investigation be made into the province's mobile mental health unit during crisis calls. Earlier this year, the Ombudsperson made inquiries regarding the government's Provincial Patient Registry list, which resulted in provincial health authorities further clarifying the system for obtaining a family doctor.

In 2023-2024, the [Québec Ombudsman \(Canada\)](#), led by Marc-André Dowd, dealt with 20,000 complaints and published two special reports; including a report on the credibility of disclosure mechanisms within public organizations, which revealed that public servants are not always aware of whistleblower options, and often fear reprisal. The Ombudsman also released its first follow-up report on relations between Indigenous Peoples and public services in Québec, in consultation with First Nations and Inuit communities. He assessed the calls to action of the Viens Commission and concluded that public authorities lack a strategy to implement the Commission's calls to action. The Ombudsman also commented on draft legislation related to cultural safety, childcare services, financial assistance for studies, and road safety provisions.

Jason Pedlar is the [Yukon Ombudsman \(Canada\)](#), the Information and Privacy Commissioner, and the Public Interest Disclosure Commissioner. This past year, Ombudsman Pedlar released his first annual report highlighting an increase in cases, quick and effective resolution of files, and opportunities for change to better serve Yukoners. The Ombudsman issued two reports related to a complaint against Yukon's Department of Education for an inordinate delay communicating with parents about a sexualized abuse against a student at a local elementary school. The first report substantiated the communication failure, and the second report evaluated the Department's *Safer Schools Action Plan*. The Ombudsman also requested amendments to the Ombudsman Act that would give him the same authority found in most

Canadian jurisdictions and improve the efficiency of the Act. These proposed amendments align with international best practices.

The [City of Montréal Ombudsman \(Canada\)](#), Nadine Mailloux, handled 2,109 files and conducted 215 in-depth investigations, issuing four recommendations to the City. A significant investigation into snow removal practices led to improvements in accessibility for persons with disabilities. Another investigation into the replacement of main water inlets resulted in the cancellation or revision of \$60,000 in excess billing. The Ombudsman's team also sent a summary to all City of Montréal councillors on the issue of Airbnb short-term tourist accommodations, highlighting issues raised by Montrealers that could lead to the adoption of a regulatory framework.

The [Correctional Investigator of Canada](#) published its 50th Annual Report, alongside a book that assesses how Canada's federal correctional system contributes to the overrepresentation of Indigenous peoples behind bars. Correctional Investigator Dr. Ivan Zinger also issued two public statements: One during the visit of the UN Special Rapporteur on Contemporary Forms of Slavery, and another calling for the ratification of the Optional Protocol to the Convention against Torture, jointly with the Canadian Human Rights Commission. Dr. Zinger continues to promote humane corrections and best practices internationally through the International Corrections and Prisons Association network, which includes over 150 members from more than 30 countries.

The [Veterans Ombud of Canada](#), Nishika Jardine, met with veterans and interested parties during outreach visits to five Canadian provinces. She presented before the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs, commending its ongoing study of the experience of women veterans, and hosted the *2023 Veterans Ombud Commendations Award* ceremony. The Ombud released six publications, including two educational resource guides to help veterans understand how Veterans Affairs Canada (VAC) adjudicates disability benefit decisions. She also released an annual publication tracking the status of systemic recommendations, and issued an update on a letter she had sent to the Minister on the payment compensation program. Publications released in 2024 addressed unfairness in the Pain and Suffering Compensation model, and how certain care at home benefits may result in additional burdens for live-in caregivers. In the coming year, the Ombud will publish systemic reviews on additional dependent care costs for clients in the Rehabilitation Program, and on the VAC internal review process.

[Ontario's Patient Ombudsman \(Canada\)](#) Craig Thompson released his 2022-2023 Annual Report, detailing the insights garnered from 4,388 new complaints and 4,528 closed complaints. The Ombudsman noted a significant increase in non-jurisdictional complaints about health sectors for which there is largely no oversight. This year, his jurisdiction expanded to included community surgical and diagnostic centres. The investigations team

developed a framework that includes a tool to guide how complaints are escalated, increasing the number of investigations the team can undertake. In 2023, the Ombudsman completed three investigations, making recommendations to improve policies and processes related to fees and billing, and on reprisal and access to care. In March 2024, the Patient Ombudsman released his 2024-2027 strategic plan, aimed at improving experiences across the health care system.

Hydro One Ombudsman (Canada) Sophie Petrillo, saw complaints increase by 18% in 2022-2023. The Office maintained its standard of acknowledging 100% of complaints within two days and resolved 99.4% of complaints within 30 business days. The Ombudsman made 43 recommendations to Hydro One, all of which were accepted. These recommendations included reconsidering denied damage claims, improving messaging for call-centre agents, addressing customer-facing communication gaps, and creating more efficient work plans and implementation to reduce costs and impact on property owners.

Dayton and Montgomery County Ombudsman (USA) Diane Welborn serves on the IOI Board of Directors for North America and co-chairs the United States Ombudsman Association's (USOA) mentoring program for new Ombudsman in the Children and Families Chapter, as well as sits as a member of the Diversity, Inclusion and Equity Task Force. Her Office produced a monthly program on local television, published weekly newspaper columns highlighting cases resolved, and distributed a weekly update on new cases and referrals to elected and community leaders. Ombudsman Welborn presented at the International Access to Justice Forum with the BC Ombudsperson on the emerging role of Ombudsman work in response to climate change.

RAPPORT ANNUEL

2023/2024

PRÉFACE

Chers adhérents,

L'exercice 2023-2024 a été marqué par le 13e Congrès mondial de l'IIO, qui s'est tenu à La Haye en mai 2024 et a été accueilli par le Bureau de l'Ombudsman des Pays-Bas. Après les années de pandémie, c'était la première fois en huit ans que les membres de l'IIO des six Régions du monde se réunissaient à nouveau en personne pour échanger leurs expériences, renouveler leurs partenariats et rentrer chez eux avec de nouvelles idées et techniques.

Cet important événement quadriennal a été précédé par la réunion des membres votants, c'est-à-dire l'Assemblée générale de l'IIO. L'Assemblée générale a été l'occasion pour les adhérents de s'informer sur les projets et développements les plus importants de l'IIO et de faire connaissance avec les nouveaux membres du Bureau, à savoir la Présidente, les Vice-présidents et la Trésorière, qui ont tous pris leurs fonctions juste après l'Assemblée générale.

Au cours de l'année écoulée, l'IIO a pu accueillir de nouveaux adhérents et poursuivre son programme annuel de subventions régionales, grâce auquel l'IIO finance les projets de ses adhérents dans les différentes régions. L'IIO a intensifié ses efforts pour nouer des liens plus étroits avec les Nations unies, et le Comité chargé de la réforme des Statuts a recherché des moyens de clarifier davantage des dispositions importantes, telles que la perte du statut d'adhérent.

Nous tenons à remercier nos collègues du Conseil d'administration ainsi que le Secrétariat général de l'IIO pour les avancées enregistrées encore une fois cette année dans la poursuite de nos objectifs. De nouveaux projets nous attendent et nous entendons travailler avec une vigueur renouvelée dans l'année à venir.



Nashieli Ramírez Hernández
Présidente de l'IIO



Gaby Schwarz
Secrétaire générale de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSION	77
Adhérents de l'IIO	77
Demandes d'adhésion en cours	78
13^E CONGRÉS MONDIAL DE L'IIO	79
Assemblée générale de l'IIO	80
Membres honoraires à vie	81
GROUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES	82
La Secrétaire générale a rencontré de hauts représentants des Nations Unies	82
Coopération avec l'UNITAR	83
Conférence de Vienne de l'ONU sur les droits de l'homme	83
Le Haute Commissaire de l'ONU envoie un message vidéo aux membres de l'IIO	84
Panel de haut niveau de l'Assemblée générale de l'ONU à New York	85
RÉFORME DES STATUTS DE L'IIO	87
Adaptation des amendements aux statuts de l'IIO	89
FORMATION & PARTAGE DU SAVOIR	90
Webinaires en coopération avec le CARO	90
SUBVENTIONS RÉGIONALES	92
Aperçu	92
OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES	96
Examen des bureaux statutaires - Terre-Neuve-et-Labrador	96
Déclaration de l'IIO européen sur les événements en Israël et à Gaza	97
PUBLICATIONS	98
Série de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires	98

RELATIONS EXTÉRIEURES & COLLABORATIONS	99
Protocoles d'accord	99
Participation de l'IIO à des événements internationaux	103
Visites au Secrétariat général	104
CONSEIL D'ADMINISTRATION	105
Élections des membres du Conseil d'administration les Régions	105
Élections des dirigeants de l'IIO	105
Élections des Présidents régionaux	106
FINANCES	104
Situation financière actuelle	107
Cotisations	111
Audit externe	112
RAPPORTS DES RÉGIONS	113
Région Afrique	113
Région Asie	119
Région Australasie & Pacifique	123
Région Caraïbes & Amérique Latine	129
Région Europe	135
Région Amérique du Nord	137

ADHÉSIONS

En mai 2024, les adhérents de l'IIO, en nombre toujours croissant, ont eu l'occasion de se rencontrer lors du 13e Congrès mondial de l'IIO à La Haye. Depuis 2016, c'était la première occasion pour l'Ombudsman, son personnel et les représentants des professions connexes d'interagir longuement en personne, et il est devenu encore plus évident que la création d'une communauté d'ombudsman forte est une motivation constante qui pousse les institutions et les individus à maintenir leur adhésion à l'IIO ou à le rejoindre en tant que nouvel adhérent.

ADHÉRENTS DE L'IIO

En 2023-2024, le nombre d'adhérents à l'IIO a doublé. L'IIO compte actuellement 259 membres. Parmi ceux-ci, 214 sont des membres votants et 45 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 111 pays différents (Afrique : 30 ; Asie : 14 ; Australasie & Pacifique : 8 ; Caraïbes & Amérique latine : 10 ; Europe : 47 ; Amérique du Nord : 2).

La répartition régionale est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires (sans droit de vote)
Afrique	34	6
Asie	25	12
Australasie & Pacifique	18	2
Caraïbes & Amérique latine	30	1
Europe	88	10
Amérique du Nord	19	14
TOTAL (dans les Régions)	214	45

Nombre total d'adhérents en 2023-2024 : 259
(Nombre total d'adhérents en 2022-2023 : 257)

Cinq institutions ont rejoint l'IIO en 2023-2024. Quatre institutions se sont vu accorder le statut de membre votant : le Conciliateur public indépendant de la région du Nord-Ouest du Cameroun (Région Afrique), la Defensoría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Córdoba, Argentine (Région Caraïbes et Amérique latine), l'Ombudsman de

la Province Fédérale du Tyrol, Autriche (Région Europe) et l’Ombudsman de l’Alaska, États-Unis (Région Amérique du Nord). Une institution, l’Ombudsman de Seocho-gu, Corée du Sud (Région Asie), a été admis en tant que membre ordinaire. Une personne, Linda Mainville, l’Ombudsman adjointe de l’ICANN, Canada, (Région Amérique du Nord), a également été jugée conforme aux critères de l’IIO applicables aux membres ordinaires

Un membre votant de la Région Europe et deux membres votants de la Région Amérique du Nord ont interrompu leur adhésion à l’IIO : le Difensore Civico della Regione Toscana (Italie), l’Ombudsman de Saskatchewan (Canada) et l’Ombudsman de l’Iowa (États-Unis).

Le statut de membre votant du Médiateur du Faso, Burkina Faso (Région Afrique) a été révoqué au 30 juin 2024 car l’institution a été supprimée et remplacée par un nouvel organisme qui n’a pas encore demandé à adhérer à l’IIO.

DEMANDES D’ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2023 et juin 2024, les institutions suivantes ont manifesté leur désir de rejoindre l’IIO. Elles ont pris contact avec le Secrétariat général de l’IIO et ont reçu des informations sur la procédure d’adhésion à l’IIO :

Région Caraïbes & Amérique Latine :

- Defensoría del Pueblo de San Juan (Argentine)

Région Europe :

- Ombudsman de Rhénanie-Palatinat (Allemagne)
- Difensore Civico della Regione Calabria (Italie)
- Difensore Civico Regionale della Emilia-Romagna (Italie)
- Bureau de Médiateur de la Ville de Berne (Suisse)

Région Amérique du Nord :

- Ombudsman de Postes Canada (Canada)
- Protecteur National de l’Élève (Canada)

En outre, des personnes de Trinité-et-Tobago (Région Caraïbes et Amérique latine) et du Canada (Région Amérique du Nord) se sont renseignées sur l’adhésion à l’IIO.

13^E CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO

Le 13^e Congrès mondial et l'Assemblée générale de l'IIO se sont tenus à La Haye du 13 au 17 mai 2024 et ont été généreusement accueillis par le bureau de l'Ombudsman des Pays-Bas. Après les années de pandémie, le congrès a été l'occasion pour les membres de l'IIO de se retrouver en personne après huit longues années. Plus de 200 délégués des six Régions de l'IIO ont participé à cet important événement quadriennal.

Sous le thème *Agir ensemble pour notre avenir commun* (*Act together for our tomorrow*), les participants ont discuté de ce que les institutions d'ombudsman peuvent faire pour les citoyens afin d'assurer un meilleur avenir pour tous. Sa Majesté le Roi des Pays-Bas a ouvert l'événement avec un discours inaugural, après quoi il a dévoilé trois peintures sur le thème de la conférence, en compagnie de représentants de la future génération.

Les principaux thèmes de la conférence ont été développés en étroite collaboration avec les six Régions de l'IIO et ont abordé les domaines thématiques suivants lors d'un grand nombre de sessions en petits groupes :

CHANGEMENT CLIMATIQUE ET CONDITIONS DE VIE

À cause du changement climatique, des populations sont contraintes de quitter leur région. Ces mouvements de populations ont un impact profond sur les pays qu'elles traversent et ceux où elles arrivent. Le changement climatique prive également de nombreux citoyens de la satisfaction de leurs besoins vitaux. Les besoins fondamentaux, tels que le logement, l'approvisionnement en eau ou l'électricité, ne sont soudainement plus assurés. Le premier jour du congrès, les panélistes et les participants ont discuté du rôle que jouent les institutions d'ombudsman dans ces domaines et de ce qu'elles peuvent et doivent faire, par exemple agir de manière plus proactive, enquêter sur les politiques susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement et donc, à l'avenir, sur les citoyens, etc. Les participants ont également échangé leurs points de vue sur la façon dont les ombudsman peuvent travailler ensemble pour lutter contre le changement climatique, puisque ses effets ne s'arrêteront pas aux frontières.

DILEMMES DE VALEURS

Si l'on se base sur les Principes de Venise, le mandat de l'ombudsman devrait être très large. Toutefois, en l'absence de législation, les institutions d'ombudsman sont souvent confrontées à des dilemmes de valeurs lorsqu'elles doivent décider entre les plaintes qu'elles étudieront et celles qu'elles se contenteront de résoudre. Différentes approches pratiques sur la manière

de classer les plaintes par ordre de priorité et d'éviter que d'autres plaintes ne reçoivent moins d'attention ont été partagées le deuxième jour du congrès.

INCLUSION ET OUVERTURE AUX GROUPES VULNÉRABLES ET MARGINALISÉS

Le congrès a également abordé le thème plus large de la sensibilisation des groupes vulnérables et marginalisés et a permis aux participants de partager leurs expériences et leurs techniques pour s'assurer que ces groupes soient conscients des services proposés par les institutions d'ombudsman. Une session spéciale en petits groupes a été consacrée aux activités de sensibilisation dans les pays où vivent des peuples autochtones, des minorités et des tribus. Les enseignements partagés tirés de cette session particulière donneront lieu à une publication de l'IIO sur les pratiques exemplaires intitulée *Comment venir en aide aux groupes vulnérables et marginalisés (How to reach out to vulnerable and marginalized groups)*.

GÉNÉRATIONS FUTURES

Enfin, une journée entière du congrès a été consacrée aux générations futures et à la question de la participation des enfants et des jeunes à la société. L'accent a été mis sur la protection des enfants dans un monde numérique où l'intelligence artificielle est omniprésente et où les risques de menaces pour les enfants peuvent se présenter sous diverses formes, et le rôle de l'ombudsman des enfants a également été abordé.

Dans ses conclusions, la Présidente de l'IIO, Nashieli Ramírez Hernández, a remercié l'hôte du congrès, l'Ombudsman Reinier van Zutphen, et son équipe très compétente d'avoir organisé un congrès intéressant et stimulant. Elle a souligné l'importance de se réunir, d'écouter ses collègues du monde entier et d'apprendre de leurs pratiques et de leurs expériences. Le caractère interactif du congrès a permis aux participants de discuter des sujets traités avec beaucoup d'enthousiasme et de rentrer chez eux avec de nouvelles idées et des partenariats renouvelés. La Présidente Ramírez a conclu son discours en soulignant que : « Par nature, de nombreuses questions nous polarisent, mais cela n'empêche pas d'en discuter et de parvenir à un accord. Les défis persisteront et nous sommes appelés à les relever avec solidarité, professionnalisme et conscience éthique ».

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'IIO

Une réunion des membres votants de l'IIO, c'est-à-dire l'Assemblée générale, se tient tous les quatre ans, généralement dans le cadre du Congrès mondial de l'IIO. Le 14 mai 2024, l'Assemblée générale de l'IIO s'est tenue à La Haye et, pour la première fois depuis 8 ans, les membres votants de l'IIO du monde entier se sont à nouveau réunis en personne pour s'informer des projets et des développements les plus importants de l'IIO.

L'Assemblée générale a été inaugurée par un message vidéo du Haut Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, M. Volker Türk, qui a souligné la contribution significative des institutions d'ombudsman à la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales. « Vous êtes un lien important entre les institutions publiques et la population, favorisant donc un contrat social renouvelé et actualisé », a déclaré le Haut Commissaire Türk dans son discours d'ouverture (pour plus de détails, voir également la page 84 de ce rapport).

À La Haye, l'IIO a renouvelé son étroite coopération avec l'Association pour la prévention de la torture (APT) en signant un protocole d'accord. Avec ce nouveau protocole d'accord, les deux organisations s'engagent à poursuivre leur relation solide et coopérative, en vue de partager informations, connaissances et bonnes pratiques dans le domaine des institutions d'ombudsman et de la prévention de la torture. Par ailleurs, l'APT a organisé un déjeuner en marge du Congrès mondial afin de proposer une plateforme d'échange aux ombudsman, qui ont également été chargés du mandat de prévention de la torture en tant que mécanisme national de prévention (MNP).

L'Assemblée générale a en outre adopté la *Déclaration de La Haye* et a reconnu les devoirs et obligations qui incombent aux institutions d'ombudsman du monde entier quant à l'amélioration de la relation entre les citoyens et les gouvernements. C'est particulièrement vrai pour les personnes qui ne peuvent pas se faire entendre. Les membres ont également noté que les institutions d'ombudsman doivent être accessibles et s'adresser à tous de manière proactive.

À la fin de l'assemblée générale, les nouveaux dirigeants de l'IIO et les nouveaux membres des Conseils d'administration des Régions ont pris leurs fonctions. Pour les quatre prochaines années, le Bureau de l'IIO sera composé de la Présidente de l'IIO, Nashieli Ramírez Hernández (Présidente de la Commission des droits de l'homme de Mexico), du premier Vice-président de l'IIO, Mohamed Benalilou (Médiateur du Royaume du Maroc), du deuxième Vice-président de l'IIO, Peter Boshier (Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande), et de la Trésorière de l'IIO, Caroline Sokoni (Protectrice du citoyen de Zambie).

MEMBRES HONORAIRES À VIE

Le 13^e Congrès mondial a également été l'occasion de décerner à certains membres honoraires à vie de longue date la Médaille d'Or de l'Ordre du mérite de l'IIO, qui a été introduite en 2022. Les membres honoraires à vie Marten Oosting et Mats Melin sont venus à La Haye pour recevoir cette médaille en personne lors d'une cérémonie le 14 mai 2024. L'Ombudsman de Namibie, M. Basilius Dyakugha, a reçu la médaille au nom de son prédécesseur et membre honoraire à vie John Walters.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES

Le Groupe de travail sur les Nations Unies de l'IIO élabore des stratégies pour améliorer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de cette organisation. Il aspire à une plus grande reconnaissance des institutions d'ombudsman par l'ONU. Le groupe se penche sur la réalisation de projets et d'activités visant d'une part à sensibiliser sur l'importance de la contribution des ombudsman à la mission de promotion des droits de l'homme des Nations unies, et d'autre part à accroître les connaissances des institutions membres sur le système de l'ONU.

LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE A RENCONTRÉ DE HAUTS REPRÉSENTANTS DES NATIONS UNIES À NEW YORK

En octobre 2023, la Secrétaire générale de l'IIO, Gaby Schwarz, a rencontré des hauts représentants des Nations Unies à New York pour les sensibiliser au travail important accompli chaque jour par les institutions d'ombudsman pour garantir la bonne gouvernance et la primauté de la loi et pour protéger et promouvoir les droits de l'homme. La Secrétaire générale a profité de ces réunions pour explorer de nouvelles possibilités d'engagement et de coopération de l'IIO avec l'ONU.

Mme Schwarz a rencontré son Excellence Dennis Francis, 78e Président de l'Assemblée générale des Nations unies, son Excellence Paula Narváez, Présidente du Conseil économique et social (ECOSOC), son Excellence Volker Türk, Haut-Commissaire des Nations unies aux droits de l'homme, et son Excellence Maria-Francesca Spadolisano, Sous-Secrétaire général chargé du développement économique au Département des affaires économiques et sociales (DESA de l'ONU).

Au cours de ces échanges très productifs, Mme Schwarz a pu montrer comment les ombudsman contribuent aux Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, par exemple dans les domaines de la santé, de l'égalité des sexes, de l'éducation ou de la protection de l'environnement. Ceci est particulièrement vrai pour l'ODD 16 « Paix, justice et institutions efficaces », auquel les ombudsman contribuent en proposant des services de traitement des plaintes gratuits et accessibles, en identifiant les problèmes systémiques et en recommandant des changements pour améliorer l'efficacité et la productivité des services publics.

Cette consultation informelle avec de hauts représentants de l'ONU a permis d'identifier de nouvelles opportunités de coopération et d'engagement de l'IIO dans le processus de développement durable de l'ONU.

COOPÉRATION AVEC L'UNITAR

La Secrétaire générale a également profité de son séjour à New York pour rencontrer M. l'Ambassadeur Marco Suazo, Chef du bureau new-yorkais de l'UNITAR, l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche. Cette rencontre a été une excellente occasion de discuter plus en détail d'un éventuel projet de formation aux ODD. Cette formation serait la première activité conjointe basée sur le protocole d'accord entre l'UNITAR et l'IIO. Le protocole d'accord identifie des champs thématiques pour la collaboration, qui comprennent, entre autres, des formations sur l'Agenda 2030 des Nations Unies et les Objectifs de développement durable (ODD) à destination des institutions d'ombudsman.

L'Agenda 2030 et les ODD représentent l'engagement mondial officiellement renouvelé en faveur de l'avancement des droits de l'homme, tel qu'il a été déclaré dans la Charte des Nations unies de 1946. En tant que telle, la mission de l'Agenda 2030 et des ODD est également la mission des institutions d'ombudsman. Une formation dans ce domaine pourrait renforcer cette relation, en alignant les objectifs et en permettant la réalisation de buts communs.

Des entretiens préliminaires entre l'UNITAR et l'IIO ont confirmé que l'UNITAR sera en mesure de concevoir une formation sur les ODD adaptée aux connaissances et besoins des bureaux d'ombudsman. Le Secrétariat général a mené une enquête auprès de l'ensemble des adhérents de l'IIO afin de déterminer leur connaissance des ODD. Sur la base de cette enquête, cette initiative de formation pourrait fournir une vue d'ensemble de l'histoire, du développement et de l'objectif des ODD et de la manière dont ils sont liés au travail des institutions d'ombudsman. Elle pourrait s'efforcer de démontrer où le travail des institutions d'ombudsman se recoupe avec les ODD et comment les ombudsman contribuent à la réalisation des ODD, en particulier concernant l'ODD 16. En outre, elle pourrait examiner par quels moyens les institutions d'ombudsman peuvent influencer les décideurs politiques en matière de mise en œuvre des ODD et veiller à ce que les politiques soient ancrées dans l'intérêt des personnes au sein de la société.

CONFÉRENCE DE VIENNE DES NATIONS UNIES SUR LES DROITS DE L'HOMME – RENFORCER LES IMPÉRATIFS 30 ANS APRÈS

En septembre 2023, l'Université de Vienne et l'Institut Ludwig Boltzmann de promotion des droits fondamentaux et des droits de l'homme ont organisé un événement sur le thème *Conférence mondiale des Nations unies sur les droits de l'homme à Vienne en 1993 – renforcer les impératifs 30 ans après (UN World Conference on Human Rights in Vienna 1993 – Strengthening Imperatives 30 Years After)*. Parmi les intervenants d'un panel organisé par le Collège des Médiateurs autrichiens figuraient des membres de l'IIO, tels que le Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud, Adv. Gcaleka, et l'Ombudsman de Croatie, Mme Šimonović Einwalter.

L'importance des institutions d'ombudsman en tant qu'acteurs des droits de l'homme est discutée depuis les années 1970, mais la conférence de Vienne de 1993 a donné un nouvel élan à cette discussion et a permis à certaines institutions d'obtenir un mandat explicite en matière de droits de l'homme par la suite. Cependant, les institutions d'ombudsman ne sont pas encore largement reconnues comme des acteurs des droits de l'homme, bien qu'elles soient bien placées pour prendre conscience des problèmes liés aux droits de l'homme à travers les plaintes individuelles et qu'elles puissent également lancer des enquêtes de leur propre chef et constater des violations systématiques des droits de l'homme.

Le congrès a donc été une excellente occasion d'échanger des points de vue sur le rôle des institutions d'ombudsman en tant qu'acteurs des droits de l'homme, et l'expertise des membres de l'IIO a été très appréciée.

LE HAUT COMMISSAIRE DES NATIONS UNIES TÜRK ENVOIE UN MESSAGE VIDÉO AUX MEMBRES DE L'IIO

Le Haut Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, M. Volker Türk, s'est adressé à l'Assemblée générale de l'IIO dans un message vidéo le 14 mai 2024. Il a félicité l'IIO pour le choix du thème du 13^e Congrès mondial (*Agir ensemble pour notre avenir – Act together for our tomorrow*) et pour le fait qu'il reflète la réalité en ces temps de crise, de conflit, de changement climatique et autres questions qui affectent souvent de manière disproportionnée les groupes les plus vulnérables de la société.

Le Haut Commissaire Türk a reconnu le rôle crucial de l'ombudsman, à savoir remédier aux déséquilibres des pouvoirs et aider à corriger les injustices et la mauvaise administration, et a souligné la contribution essentielle de l'ombudsman à l'amélioration des services publics et à l'identification des défaillances systémiques. Il a en outre confirmé qu'il était conscient que de nombreux ombudsman travaillent dans des conditions difficiles dans un monde où l'espace civique et les droits fondamentaux sont de plus en plus restreints.

Il a conclu en rassurant les membres présents : « Le travail que vous accomplissez permet de s'assurer que les engagements en matière de droits de l'homme soient traduits dans les structures de gouvernance et dans la pratique dans la vie des personnes. Il s'agit d'une ressource inestimable pour les organes des Nations unies chargés des droits de l'homme, que ce soit pour les organes de suivi des traités, les procédures spéciales et l'examen périodique universel du Conseil des droits de l'homme, ou mon propre Bureau. Nous nous engageons à soutenir vos mandats et votre indépendance conformément aux Principes de Paris et de Venise, ainsi que vos efforts pour faire respecter la primauté de la loi ». Vous pouvez retrouver l'intégralité du discours du Haut Commissaire Türk sur le site Web du HCDH.

PANEL DE HAUT NIVEAU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES NATIONS UNIES À NEW YORK

L'Assemblée générale des Nations unies reconnaît régulièrement, par le biais de résolutions, l'importance des institutions d'ombudsman et de médiation dans la promotion et la protection des droits de l'homme et encourage les États membres à envisager la création ou le renforcement d'institutions d'ombudsman et de médiateur indépendantes et autonomes, conformément aux Principes de Venise.

Conformément à cette résolution des Nations unies (UN-RES-77/224), le Président de l'Assemblée générale des Nations unies a convoqué un panel de haut niveau sur le thème *Accessibilité et inclusion du public : élaboration d'initiatives stratégiques visant à sensibiliser au rôle et au travail des institutions d'ombudsman et de médiation dans la promotion et la protection des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi* (*Public accessibility and inclusivity: developing strategic initiatives to raise awareness on the role and work of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law*) à New York en mai 2024.

L'objectif de ce premier panel de haut niveau était de discuter des initiatives stratégiques visant à sensibiliser au rôle et au travail des ombudsman et des institutions de médiation. Les participants ont été invités à partager leurs expériences et à réfléchir aux meilleures pratiques et aux défis persistants en abordant des questions telles que le renforcement de l'ombudsman conformément aux critères des Principes de Venise, l'établissement d'un cadre constitutionnel et juridique et d'une stabilité financière pour l'ombudsman, la protection contre les représailles et les menaces, ou encore des exemples de sensibilisation pour faire connaître le travail de l'ombudsman au niveau national.

Parmi les panélistes du panel de haut niveau figuraient M. Mohammed Benalilou, Médiateur du Royaume du Maroc et premier Vice-président de l'IIO, Mme Maryam Abdullah Al Attiya, Présidente de l'Alliance mondiale des INDH (GANHRI), ainsi que la Médiatrice européenne Emily O'Reilly et l'Ombudsman de Croatie, Mme Tena Šimonović Einwalter.

Les participants se sont tous accordés à dire que le rôle principal des institutions d'ombudsman était de protéger et de promouvoir les droits de l'homme, ainsi que la bonne gouvernance et la primauté de la loi en traitant les plaintes, en menant leurs propres enquêtes indépendantes et en évaluant les critères des pays en matière de droits de l'homme. Les ombudsman jouent un rôle important dans l'équilibre des pouvoirs et garantissent une plus grande transparence au sein du gouvernement et de l'administration publique. Ils ont donc besoin d'une indépendance vis-à-vis du gouvernement et de ressources financières suffisantes pour pouvoir accomplir leurs tâches importantes et enquêter sur les plaintes des citoyens. Les intervenants ont souligné à

plusieurs reprises la nécessité d'une coopération entre les institutions d'ombudsman et les INDH, mais aussi avec les ONG et les organisations de la société civile.

Concernant les défis à relever, les panélistes ont abordé le problème de la sensibilisation et de l'accessibilité pour tous les citoyens, ce qui peut s'avérer particulièrement difficile dans les zones rurales éloignées. Ils ont également discuté du fait que, de plus en plus souvent, les institutions d'ombudsman assument plusieurs mandats différents. Être une institution à mandats multiples peut présenter des avantages : en effet, elle peut ainsi mieux traiter les besoins et droits fondamentaux des citoyens. Toutefois, afin de mener à bien les différents mandats, il est essentiel que ces institutions reçoivent les ressources nécessaires, tant sur le plan financier qu'en termes de personnel.

RÉFORME DES STATUTS DE L'IIO

En 2022, le Conseil d'administration de l'IIO a été sensibilisé à un certain nombre de limites des Statuts actuels, en particulier concernant les dispositions relatives à l'obtention et à la perte du statut de membre de l'IIO. Par conséquent, le Conseil d'administration a mis en place un Comité chargé de la réforme des Statuts, afin de réviser les Statuts et de traiter ces questions.

Ce Comité était présidé par M. Peter Boshier, deuxième Vice-président de l'IIO et Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande. Parmi les membres du Comité, qui représentaient les six Régions de l'IIO, figuraient Mme Antónia Florbel da Jesus Rocha Araújo (Angola), M. Ajaz Ali Khan (Pakistan), Mme Nashieli Ramírez Hernández (Mexique), M. Andreas Pottakis (Grèce), M. Paul Dubé (Canada), Mme Diane Welborn (États-Unis), et Mme Gaby Schwarz, Secrétaire générale de l'IIO.

L'objectif initial du Comité était d'étudier et de proposer des amendements aux dispositions de l'Article 10 sur la perte du statut de membre. Toutefois, au cours de ses délibérations, le Comité a décidé d'élargir le champ de son examen à d'autres dispositions, telles que l'Article 7 sur les demandes d'adhésion, l'Article 9 sur les cotisations, ainsi que l'Article 17 sur le processus de prise de décision hors des assemblées et réunions.

ARTICLE 10 – PERTE DU STATUT DE MEMBRE

Les amendements à l'Article 10 proposés par le Comité garantissent une procédure qui transfère le pouvoir de décision final du Comité exécutif au Conseil d'administration, avec une plus grande implication des Présidents régionaux et une définition claire des rôles respectifs du Conseil d'administration et du Secrétaire général.

Il introduit un délai pour assurer une procédure efficace et garantit l'équité de la procédure en stipulant que le membre concerné doit recevoir suffisamment d'informations pour être en mesure de répondre à toute allégation formulée. La proposition d'amendement de l'Article 10 du Comité envisage également d'introduire la suspension comme une sanction moins sévère que l'expulsion, ainsi que la possibilité de réétudier et de rétablir l'adhésion s'il y a lieu.

ARTICLE 7 – NOUVELLES DEMANDES D'ADHÉSION

Lors de l'examen des dispositions relatives à la perte du statut de membre, le Comité a convenu que des amendements devraient également être proposés pour l'Article 7 et la procédure régissant les demandes d'adhésion à l'IIO. Le Comité s'est demandé si les demandes d'adhésion devaient être étudiées uniquement sur la base du questionnaire soumis et des documents juridiques en vertu desquels l'institution candidate était constituée, ou s'il fallait

procéder à un examen plus global. Cet examen prend également en compte les actions et les déclarations de l'organisation et du titulaire du poste.

Le Comité recommande par conséquent de renforcer le processus de diligence raisonnable en mettant un accent plus grand d'une part sur le rôle des Présidents régionaux qui sont le mieux placés pour émettre des conseils sur le contexte, la conduite et la réputation d'une institution candidate et du titulaire du poste dans leur Région.

Le Comité a également recommandé des amendements visant à clarifier les obligations du Conseil d'administration s'il décide de ne pas accorder le statut de membre et la procédure d'appel auprès de l'Assemblée générale.

ARTICLE 9 – COTISATIONS DES MEMBRES

Une autre préoccupation est apparue au cours des délibérations du Comité : la grande proportion de membres (environ 25 %) dont les cotisations ne sont pas payées depuis longtemps. Il a envisagé qu'une action du Conseil d'administration face au non-paiement soit lancée à un certain point. Afin de s'assurer que des orientations claires soient données sur la manière dont une telle action du Conseil d'administration devrait être exercée, le Comité a recommandé que le Conseil crée des lignes directrices concernant le traitement du non-paiement répété et prolongé des cotisations. Un amendement mineur du paragraphe 4 de l'Article 9 va dans ce sens.

ARTICLE 17 – PRISE DE DÉCISION HORS DES ASSEMBLÉES ET RÉUNIONS

L'Article 17 définit la procédure de prise de décision hors des assemblées et réunions. Jusqu'à présent, le fonctionnement de cet article spécifique a été difficile et a entraîné des retards dans le processus de prise de décision, limitant ainsi la capacité d'action du Secrétariat général.

Le Comité a proposé des amendements mineurs pour optimiser le processus. La principale modification consiste à adapter la majorité nécessaire pour consentir à ce qu'une décision soit prise hors des assemblées et réunions et pour approuver la question elle-même à une majorité simple.

Le Comité a également discuté de la possibilité de prolonger la date limite pour les votes, mais a décidé qu'un délai strict est plus approprié et que manquer le délai signifie perdre l'opportunité de voter dans tous les cas. Le quorum ne devrait pas en être affecté dans la mesure où ne pas voter en raison d'un délai manqué a le même effet que s'abstenir. La motion devrait être décidée par la majorité des votes exprimés.

ADOPTION DES AMENDEMENTS AUX STATUTS DE L'IIO

Conformément à l’Article 28.1 des Statuts de l’IIO, tout amendement doit être voté à la majorité des membres votants présents à l’Assemblée générale. Malheureusement, le quorum au sein de l’Assemblée générale de La Haye n’était pas atteint, c’est pourquoi les amendements présentés par le Comité chargé de la réforme des Statuts n’ont pas pu être adoptés par cette Assemblée générale.

Toutefois, afin d’identifier la tendance générale des membres présents à La Haye par rapport aux amendements proposés, l’IIO a tout de même procédé à un vote indicatif lors de la réunion de l’Assemblée générale du 14 mai 2024. Les résultats de ce vote indicatif ont témoigné d’un large soutien (environ 80 %) aux amendements proposés à l’Article 7 (demandes d’adhésion), à l’Article 9 (cotisations) et à l’Article 17 (prise de décision hors des assemblées et réunions). Au total, 68 % des membres votants ont soutenu les amendements à l’Article 10 (perte du statut de membre).

Le Conseil d’administration de l’IIO a accepté de créer un Comité permanent chargé de la réforme des Statuts, qui se penchera à nouveau sur la question, en vue de présenter de nouveau des propositions d’amendement des Statuts à l’Assemblée générale de l’IIO.

FORMATION & PARTAGE DU SAVOIR

WEBINAIRES EN COOPÉRATION AVEC LE CARO

Au cours de l'exercice, l'IIO a poursuivi son étroite collaboration avec le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) – le service de formation et de recherche de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA) – et a contribué à plusieurs webinaires.

En août 2023, un webinar a traité du thème *Violence et harcèlement sexistes : le rôle de l'ombudsman dans la sécurité et l'émancipation des femmes* (*Gender-based violence and Harassment: The Ombudsman's Role in Ensuring Women's Safety and Empowerment*). Ce webinar a permis de sensibiliser les participants à la question de la violence et du harcèlement sexistes et d'engager des discussions à ce sujet. Les experts qui sont intervenus ont exploré le rôle clé des institutions d'ombudsman et l'approche multidimensionnelle requise pour lutter efficacement contre la violence sexiste. Les participants ont découvert des cadres juridiques et des politiques efficaces pour protéger les femmes et favoriser des environnements sûrs, ainsi que des initiatives innovantes pour prévenir la violence sexiste. Le panel exclusivement féminin s'inscrivait dans le cadre du Mois de la femme en Afrique du Sud et était composé de Mme Hicks, maîtresse de conférences à l'université de KwaZulu Natal, ainsi que des Ombudsman de Chypre, Mme Stylianou-Lottides, du Malawi, Mme Malera, et des Seychelles, Mme Tirant-Ghérardi.

Lors de la Journée des ombudsman 2023, un webinar a été organisé sur le thème de *L'ombudsman à l'ère numérique : explorer les défis et les opportunités* (*Ombudsman in the Digital Age: Navigating Challenges and Opportunities*) en vue d'examiner les implications profondes de la communication numérique sur le droit à la vie privée et la confidentialité dans le cadre du processus de traitement des plaintes par l'ombudsman. Manoj Maharaj de l'université de KwaZulu Natal, Gaby Schwarz, Secrétaire générale de l'IIO, et M. Vusumzi Magwebu, Ombudsman de la ville du Cap, étaient parmi les panélistes qui ont disséqué les différentes facettes de ce sujet crucial, telles que le droit à la vie privée et les considérations éthiques.

À une époque où l'efficacité est d'une importance capitale, le CARO et l'IIO ont uni leurs forces pour explorer le pouvoir de transformation des outils d'amélioration linguistique dans un webinar intitulé *Améliorer la productivité et préserver la confidentialité dans les institutions d'ombudsman : exploiter Grammerly et ChatGPT pour des rapports d'enquête de qualité* (*Enhancing Productivity and Safeguarding Confidentiality in Ombudsman Institutions: Leveraging Grammerly and ChatGPT for Quality Investigation Reports*). Les intervenants ont présenté les outils d'amélioration linguistique (par exemple : Grammarly ou ChatGPT) et la

manière dont ils peuvent accroître la productivité et la qualité des rapports. Ils ont également abordé l'importance de préserver la confidentialité et d'atténuer les risques de violation de données lors de l'utilisation de ces outils.

En mars 2024, en étroite collaboration avec l'IIO, le CARO a organisé un webinaire sur le thème *Promouvoir les droits de l'homme : le rôle des institutions d'ombudsman* (*Promoting Human Rights: The Role of Ombudsman Institutions*), pour expliquer aux participants le rôle crucial que jouent les ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme en apportant des voies de recours, en identifiant les griefs, en demandant des comptes aux autorités, et en comblant ainsi le fossé entre les citoyens et les organismes gouvernementaux. M. Matthew Pauwa Mhina Mwaimu, Ombudsman de Tanzanie, M. Steve Onwuasoanya, Conseiller en droits de l'homme à la Direction de la gouvernance et de la paix du Secrétariat du Commonwealth, et M. Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario (Canada), sont intervenus lors de ce webinaire.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Grâce à son programme de subventions régionales, qui a débuté en 2010-2011, l'IIO a apporté un soutien financier à de nombreux projets sur des questions liées à l'ombudsman dans les six Régions de l'IIO. À la fin de la période 2023-2024, le montant total des paiements effectués dans le cadre de ce programme depuis son lancement s'élevait à 355 975,00 euros. Sur ce montant, 43 632,00 euros ont été consacrés à des projets finalisés en 2023-2024.

APERÇU

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2018-2019

Le dernier projet mis en œuvre dans le cadre du programme de subventions régionales 2018-2019 était un atelier international de deux jours planifié par le Médiateur des enfants de Maurice (Région Afrique) sur le thème *Le rôle des ombudsman et des médiateurs dans le suivi des enfants en conflit avec la loi et privés de liberté (The role of Ombudsmen and Mediators in monitoring the situation of children in conflict with the law and deprived of their liberty)*. Cet atelier aurait dû avoir lieu en 2020, mais en raison de la pandémie de COVID-19 et des restrictions sanitaires en vigueur, il n'a pu se tenir qu'en septembre 2023. L'IIO a cofinancé cet événement avec un apport de 2 885,00 euros.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2020-2021

Dans la Région Europe, l'Ombudsman de Lettonie a reçu une subvention régionale 2020-2021 de 2 000,00 euros pour l'amélioration de l'accessibilité du site Web du Bureau de l'Ombudsman de la République de Lettonie pour les personnes en situation de handicap.

SUBVENTIONS RÉGIONALES COMBINÉES 2020-2021 ET 2021-2022

L'Ombudsman néo-zélandais (Australasie & Pacifique) a reçu une subvention de 11 117,00 euros pour l'atelier *Coaching pour les enquêteurs principaux et les dirigeants (Coaching for Senior Investigators and Leaders)* organisé à l'intention des ombudsman du Pacifique et des institutions chargées de veiller à l'intégrité à Suva (Fidji) en mars 2023. Le montant versé à l'Ombudsman néo-zélandais consiste en deux subventions régionales : une subvention régionale 2020-2021 de 7 000,00 euros et une subvention régionale 2021-2022, qui devait à l'origine être des sous-subventions pour le Pacifique. Pour ces sous-subventions, un montant de 4 940,00 euros a été budgétisé. Une seule institution de médiation du Pacifique ayant

manifesté son intérêt pour une sous-subvention, la majeure partie de la subvention (4 117,00 euros) a été réallouée au projet d'atelier de 2020-2021.

L'atelier, co-animé par l'Ombudsman néo-zélandais et un représentant de l'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie), a permis aux dirigeants actuels et en devenir ainsi qu'aux enquêteurs principaux d'acquérir les compétences requises pour assumer un rôle de mentor, de formateur et de coach auprès de leurs équipes. Les participants étaient venus des îles Cook, de Samoa, des Tonga, de Vanuatu, de Papouasie-Nouvelle-Guinée, des îles Salomon, de Kiribati et de Nouvelle-Zélande.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2021-2022

Dans la Région Afrique, le Médiateur du Maroc a utilisé une subvention régionale 2021-2022 de 2 145,00 euros pour financer l'interprétation en anglais, en français et en arabe lors de son webinaire international sur le thème *Le pouvoir de proposition de l'ombudsman : un mécanisme important pour soutenir les réformes administratives et juridiques (The Proposal Power of the Ombudsman: An Important Mechanism to Support Administrative and Legal Reforms)*. Ce webinaire a eu lieu le 15 novembre 2023 et a attiré des médiateurs et des ombudsman des continents africain, européen, asiatique et américain.

L'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa au Pakistan (Région Asie) a reçu une avance de 2 065,00 euros pour la poursuite de sa campagne de sensibilisation auprès du grand public, qui s'est également déroulée dans le cadre du programme régional de subvention 2021-2022. Grâce au financement de l'IIO, les habitants des quartiers défavorisés ont pu s'informer sur les compétences, les fonctions et le mandat de l'Ombudsman de la province. Les participants à la campagne de sensibilisation ont également été encouragés à déposer des plaintes. Suite à cela, plus d'une vingtaine de plaintes ont été déposées sur place.

Comme mentionné ci-dessus, une subvention régionale 2021-2022 avait été accordée à l'Ombudsman néo-zélandais pour les sous-subventions du Pacifique. Lorsque l'Ombudsman néo-zélandais a lancé l'appel à sous-subventions dans la Région Pacifique, seule l'Ombudsman des îles Cook a manifesté son intérêt. Elle a utilisé la sous-subvention de 811,00 euros pour fabriquer un panneau pour le bâtiment du bureau ainsi que pour imprimer des brochures et promouvoir l'interaction avec le Bureau de l'Ombudsman des îles Cook.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2022-2023

Dans le cadre du programme de subventions régionales 2022-2023, une avance de 3 500,00 euros a été versée au Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) en Afrique du Sud (Région Afrique) pour financer l'interprétation simultanée et la traduction des présentations lors des webinaires du CARO.

La subvention régionale 2022-2023 accordée à l’Ombudsman de Santa Fe en Argentine (Région Caraïbes et Amérique latine) faisait référence à un précédent projet cofinancé par l’IIO. En juillet 2022, l’Ombudsman de Santa Fe a organisé un *Congrès international sur la médiation intitulé Aborder les conflits dans le cadre du Programme mondial (Addressing Conflict on the Global Agenda)* dans la ville de Rosario. Conçu comme une plateforme de débat pluraliste, ce congrès s’est concentré sur les possibilités d’amélioration de la coexistence des communautés. Compte tenu de l’importance du sujet, l’Ombudsman de Santa Fe a souhaité réaliser une publication compilant les expériences du Congrès international sur la médiation de 2022. Il a bénéficié à cet égard d’une subvention régionale de 2 776,00 euros de la part de l’IIO.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2023-2024

Lors de leur réunion à Vienne en mai 2023, les membres du Conseil d’administration de l’IIO ont décidé de poursuivre le programme de subventions régionales de l’IIO en 2023-2024. Par conséquent, le montant standard de 42 000,00 euros a été budgétisé pour les projets régionaux et, conformément à la pratique habituelle, le montant a été réparti à parts égales entre les six Régions de l’IIO. Chaque région a reçu un montant de 7 000,00 euros.

Après évaluation des propositions de projets soumises par les membres de l’IIO dans les délais impartis, le Comité exécutif de l’IIO a approuvé l’allocation de 38 000,00 euros pour les projets sélectionnés. Aucune décision définitive n’a encore été prise pour la Région Asie. Comme les années précédentes, les fonds non réclamés seront transférés au Fonds de crise de l’IIO.

La Région Afrique a alloué la totalité du montant de 7 000,00 euros pour l’Exposition internationale des médiateurs 2024, soutenant ainsi le nombre plus important de membres dans la région. L’événement, organisé par l’Ombudsman du Botswana, s’est déroulé dans la capitale du Botswana, à Gaborone, du 29 juillet au 2 août 2024.

La Région Australasie & Pacifique et la Région Amérique du Nord ont utilisé les subventions régionales 2023-2024, soit 7 000,00 euros par région, pour apporter une aide financière aux membres de leur région ayant un budget limité et souhaitant participer au 13e Congrès mondial et à l’Assemblée générale de l’IIO à La Haye en mai 2024.

Dans la Région Australie et Pacifique, les institutions d’ombudsman de Samoa, des îles Salomon, de Tonga et de Vanuatu ont profité de cette initiative : les frais d’inscription et/ou d’hébergement à La Haye ont été pris en charge par l’IIO. Les coûts ayant été inférieurs aux estimations, un montant d’environ 1 300,00 euros sur un total de 7 000,00 euros a été restitué à l’IIO.

La Région Amérique du Nord a partagé le montant de 7 000,00 euros à parts égales entre trois institutions d’ombudsman ayant des difficultés à financer leur participation au Congrès mondial de l’IIO. Chacun des bénéficiaires – les institutions d’ombudsman de l’Alberta, de

Montréal et de l'Île-du-Prince-Édouard – a utilisé les fonds de l'IIO d'un montant de 2 333,00 euros pour couvrir ses frais de déplacement.

Dans la Région Caraïbes et Amérique latine, trois institutions ont demandé et bénéficié des subventions régionales de l'IIO pour la période 2023-2024.

Grâce à une subvention de 3 000,00 euros, le Bureau fédéral du défenseur public (DPU) du Brésil est en mesure de mettre en œuvre un projet sur la protection et la promotion des droits de l'homme dans la région de l'Amazonie légale, c'est-à-dire dans les États brésiliens d'Acre, d'Amapá, d'Amazonas, de Mato Grosso, de Pará, de Rondônia, de Roraima, de Tocantins et de Maranhão. L'objectif principal de l'initiative du DPU est d'améliorer les conditions dans lesquelles l'assistance est apportée aux populations vulnérables lors des missions itinérantes du DPU en Amazonie légale. Ces missions itinérantes se concentrent sur la formation à l'éducation aux droits de l'homme et sur l'assistance juridique dans les zones reculées.

La Commission des plaintes des îles Turks et Caicos lancera le projet *Connaissez vos droits* (*Know Your Rights*), une vaste campagne d'éducation et de sensibilisation. Son objectif est de veiller à ce que tous les citoyens soient suffisamment informés des fonctions de la Commission des plaintes et de leurs droits et obligations en vertu de l'ordonnance de la Commission des plaintes. Le projet pour lequel l'IIO a budgété 2 000,00 euros devrait être mis en œuvre entre 2024 et 2026.

L'Ombudsman de la République dominicaine recevra 2 000,00 euros pour son initiative Defensor Escolar. *L'Ombudsman de l'école*, qui sera sélectionné parmi les élèves en dernière année de cursus, aura pour mission de défendre les droits fondamentaux et les droits de l'homme de ses pairs. L'initiative du School Ombudsman devrait améliorer considérablement la vie scolaire dans les écoles dominicaines, dans la mesure où un projet similaire a eu des effets très positifs en Colombie.

La Région Europe a utilisé la totalité du montant de 7 000,00 euros pour soutenir la conférence internationale *Liberté ou peur* (*Freedom or Fear*), qui a été accueillie par le Bureau du Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien, en collaboration avec le Bureau du Président et le ministère des Affaires étrangères de l'Ukraine, et qui s'est tenue à Kiev du 8 au 10 décembre 2023.

OMBUDSMAN SOUS MENACE – SOUTIEN AUX MEMBRES

En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend les menaces envers nos collègues très au sérieux et a offert soutien et solidarité aux collègues ombudsman d'un peu partout dans le monde à diverses occasions, qu'ils soient membres ou non de l'IIO.

EXAMEN DES BUREAUX STATUTAIRES – TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador (Canada) a entrepris un processus d'examen de différents bureaux statutaires, dont le Bureau du Représentant des citoyens (Ombudsman). Cet examen visait à identifier les compétences minimales requises pour chaque membre. En outre, il a étudié certains points, tels que la possibilité de combiner les rôles statutaires de certains bureaux, le processus de nomination et de révocation, la gestion des conflits entre les bureaux, la question de savoir si et comment l'assurance qualité et les performances devraient être mesurées et supervisées, ou encore où les rapports de chacun des bureaux devraient être dirigés.

Si certains points relèvent clairement de la compétence du législateur, d'autres risquaient de compromettre l'indépendance et l'efficacité du bureau de l'ombudsman sous prétexte de chercher à réaliser des économies sur le plan administratif ou financier. L'IIO s'est donc joint à son partenaire régional, le Forum canadien des ombudsmans, et a présenté un dossier soulignant l'importance de bureaux d'ombudsman compétents et indépendants comme éléments clés d'une démocratie.

L'IIO a fait remarquer que l'ombudsman joue un rôle vital en proposant un mécanisme indépendant et impartial permettant aux citoyens de faire valoir leurs droits en cas d'actions gouvernementales injustifiées. Il agit comme moyen vital de promotion et protection de l'intégrité dans les institutions publiques, de la bonne gouvernance, de la primauté de la loi et des droits de l'homme. La déclaration de l'IIO fait référence aux Principes de Venise et à la résolution des Nations unies sur l'ombudsman qui sont les normes mondiales reconnues à respecter pour la mise en place et le bon fonctionnement d'un ombudsman et pour la sauvegarde de son indépendance et de sa légitimité.

DÉCLARATION DE L'IIO EUROPÉEN SUR LES ÉVÉNEMENTS EN ISRAËL ET À GAZA

Le 10 octobre 2023, le Conseil d'administration de la Région Europe de l'IIO a publié une déclaration pour exprimer à l'unanimité sa sincère préoccupation concernant la situation en Israël et à Gaza et a offert son soutien le plus ferme au Bureau du Contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, membre de longue date de l'Institut international de l'Ombudsman. Il a reconnu le travail de l'Ombudsman auprès des populations déplacées et a salué la capacité de l'Ombudsman à explorer les possibilités de dialogue avec des autorités investies d'un mandat similaire dans la région – y compris la Commission indépendante pour les droits de l'homme en Palestine. De plus, il a soutenu fermement l'appel du Secrétaire général des Nations unies à ouvrir le plus rapidement possible des passages sûrs pour les populations civiles et a émis l'espoir qu'une solution rapide soit trouvée pour y parvenir.

PUBLICATIONS

SÉRIE DE PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LA « PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE »

En mai 2024, l'IIO a publié une nouvelle publication sur les pratiques exemplaires pour *La protection des lanceurs d'alerte* (*Whistleblower Protection*), élaborée par le Bureau du Contrôleur de l'État et de l'Ombudsman d'Israël.

Les lanceurs d'alerte risquent souvent leurs moyens de subsistance, leur réputation, leur vie et même celle de leur famille pour révéler des informations d'une grande importance pour le public, et ce au péril de leur vie. S'ils sont souvent traités de manière ambivalente par la société, plusieurs raisons justifient leur protection, pour assurer le bon fonctionnement des systèmes publics agissant dans l'intérêt des citoyens.

L'objectif de cette publication sur les pratiques exemplaires est de formuler un document pratique qui traite de l'examen des plaintes des personnes souhaitant bénéficier d'une protection pour avoir dénoncé des actes de corruption. Il repose sur l'immense expérience acquise par le Bureau du Contrôleur de l'État et de l'Ombudsman d'Israël dans le cadre de l'instruction de ces plaintes, tout en reconnaissant l'expérience et les connaissances pertinentes accumulées par d'autres pays du monde. Ce document s'adresse aux différentes institutions qui, dans le monde entier, traitent de la question de la protection des lanceurs d'alerte, ainsi qu'aux institutions qui se verront conférer à l'avenir l'autorité nécessaire pour les protéger.

La série de publications sur les pratiques exemplaires de l'IIO a été introduite dans l'intention de fournir du matériel d'orientation sur les sujets clés et de présenter et partager les pratiques exemplaires des bureaux d'ombudsman à travers le monde. Toutes les publications sur les pratiques exemplaires sont disponibles sur le site Web de l'IIO.

RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS

PROTOCOLES D'ACCORD

Au cours des dernières années, l'IIO a signé plusieurs protocoles d'accord avec des organisations partenaires, guidé par la volonté d'établir une relation de coopération mutuellement bénéfique.

Lors de sa réunion à Vienne en 2023, le Conseil d'administration de l'IIO a convenu que, bien que les protocoles d'accord soient de nature non contraignante, ils devraient néanmoins déboucher sur des projets plus concrets et sur une coopération avec les partenaires en question. Dans cette optique, le Conseil d'administration a demandé à la Secrétaire générale d'inclure dans son rapport annuel un chapitre spécial avec une brève analyse des progrès réalisés dans le cadre de ces accords de coopération, à savoir les projets et les activités conjointes réalisés jusqu'à présent avec les partenaires des protocoles d'accord.

L'IIO a signé des protocoles d'accord avec les organisations partenaires suivantes (par ordre chronologique décroissant, selon l'année de signature) :

INSTITUTION PARTENAIRE	SIGNÉ	EXPIRE
Institut des Nations Unies pour la Formation et la Recherche (UNITAR)	Mal 2022	Mal 2025
Alliance mondiale pour les ministères et infrastructure pour la paix (GAMIP)	Novembre 2020	renouvellement automatique
Association des Ombudsman de la Méditerranée (AOM)	Octobre 2020	renouvellement automatique
Association pour la prévention de la torture (APT)	Février 2018	Février 2023
Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH)	Septembre 2017	non établi
Association des Ombudsmans de la Caraïbe (CAROA)	Juin 2017	renouvellement automatique
Forum Canadien des Ombudsmans (FCO)	Mai 2017	renouvellement automatique
Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF)	Octobre 2016	renouvellement automatique
Association des Ombudsmans (OA) (Grande-Bretagne et Irlande)	Mai 2016	renouvellement automatique
Fédération ibéro-américaine de l'Ombudsman (FIO)	Avril 2016	renouvellement automatique
Association des Ombudsman d'Australie et de Nouvelle-Zélande (ANZOA)	Septembre 2015	renouvellement automatique

INSTITUTION PARTENAIRE	SIGNÉ	EXPIRE
Comité international de coopération des INDH (CIC) devenu <i>GANHRI</i>	Mars 2015	renouvellement automatique
Institut latino-américain de l’Ombudsman (ILO)	Octobre 2014	renouvellement automatique
Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA)	Avril 2013	renouvellement automatique
Académie Internationale de lutte contre la corruption (IACA)	Novembre 2012	renouvellement automatique

Avec **l’Institut des Nations unies pour la formation et la recherche (UNITAR)** – le dernier protocole d’accord signé – le Secrétariat général de l’IIO prévoit une initiative de formation sur le Programme de développement durable à l’horizon 2030 des Nations unies et les Objectifs de développement durable (voir également page 83 de ce rapport).

En ce qui concerne la formation – l’un des principaux services proposés par l’IIO à ses membres – la coopération la plus réussie et la plus fructueuse à ce jour résulte des protocoles d’accord signés avec l’Association pour la prévention de la torture et l’Académie Internationale de lutte contre la Corruption.

L’Association pour la prévention de la torture (APT) est un partenaire important dans le cadre de la formation des ombudsman investis d’un mandat de prévention de la torture en tant que mécanisme national de prévention (MNP). Jusqu’à présent, il s’agissait d’un cycle de formation de quatre ans pour les membres de l’IIO (principalement en Europe), avec des formations sur la mise en œuvre d’un MNP (Riga, 2015), le suivi des établissements psychiatriques (Vilnius, 2016), les techniques d’entretien (Vienne, 2017) et la formulation de recommandations de MNP percutantes (Copenhague, 2018). Par ailleurs, l’APT a facilité une formation de l’IIO pour les membres francophones de la Région Afrique sur la mise en œuvre d’un MNP (Côte d’Ivoire, 2017) et, plus récemment, un atelier sur la détention des femmes et des personnes de la communauté LGBTI+, qui s’est tenu en espagnol pour les membres de l’IIO d’Amérique latine (Mexique, 2023). En outre, l’APT a organisé un événement en marge des Congrès mondiaux de l’IIO à Bangkok en 2016 et à La Haye en 2024 pour les ombudsman investis d’un mandat de MNP.

En collaboration avec **l’Académie Internationale de lutte contre la Corruption (IACA)**, l’IIO a organisé une formation sur la lutte contre la corruption à Vienne en 2013 et – en étroite collaboration avec l’Association des médiateurs de la Caraïbe (CAROA) – pour les membres de la Région Caraïbes en 2015. L’ancien doyen de l’IACA, Martin Kreutner, s’est également exprimé sur le sujet lors du Congrès mondial de Bangkok en 2016.

Les webinaires en coopération avec le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO), le service de recherche de **l'Association des ombudsmans et médiateurs africains (AOMA)** sont un autre exemple de coopération réussie en termes d'échange d'expertise et de savoir. La pandémie de COVID-19 n'a pas permis la tenue de réunions en personne et d'ateliers de formation entre 2020 et 2022. Le CARO a donc mis l'accent sur d'autres canaux pour faciliter le dialogue entre les ombudsmans du monde entier et depuis, l'IIO a le plaisir de collaborer avec le CARO pour ces webinaires (voir également page 90 de ce rapport). Par ailleurs, l'IIO a contribué à la première Exposition des médiateurs, qui s'est tenue au Nigéria en 2019. Peter Tyndall, alors Président de l'IIO, et Diane Welborn, alors première Vice-présidente de l'IIO, ont transmis des messages vidéo, tandis que Caroline Sokoni, alors Présidente de la Région Afrique, a assisté en personne à l'événement, représentant ainsi officiellement l'IIO. En outre, l'IIO a financé l'inscription et les stands d'exposition pour certaines institutions membres de l'IIO et prévoit de contribuer de la même manière à la prochaine Exposition des médiateurs au Botswana en 2024.

L'IIO a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires, tels que **l'Alliance mondiale des INDH** (GANHRI, anciennement CCI) et le **Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH)**, au sujet de l'ombudsman sous la menace. GANHRI (en particulier sa section européenne REINDH) et le BIDDH ont uni leurs forces à celles de l'IIO lors d'une mission d'enquête en Pologne pour soutenir le Commissaire polonais aux droits de l'homme en 2019. Ils ont également apporté leur contribution à une déclaration ouverte commune en faveur de la Défenseuse publique de Géorgie en 2021. De plus, l'IIO a organisé un événement en marge de la réunion annuelle de GANHRI à Genève en 2016 pour discuter d'une approche fondée sur les droits de l'homme pour le travail des institutions d'ombudsman.

Les protocoles d'accord conclus avec différentes associations régionales d'ombudsman ont également donné lieu à divers projets communs et à une coopération au cours de ces dernières années. En Europe, l'IIO s'est associé à **l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM)** et **l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)** et a organisé une conférence sur *Les défis des institutions d'ombudsman liés aux flux migratoires (Ombudsman challenges in relation to migratory flows)* en 2016. La conférence a été accueillie par l'Ombudsman d'Albanie et a abordé la question d'actualité des réfugiés arrivant en Europe à cause de la guerre en Syrie. Par ailleurs, la Présidente de l'IIO a été invitée à s'exprimer lors d'une conférence sur *Les Principes de Venise dans le renforcement des institutions d'ombudsman (The Venice Principles in Strengthening Ombudsman Institutions)* en 2019, organisée par l'AOM et le Bureau de l'Ombudsman de Chypre.

L'IIO a également pu compter sur le précieux soutien de l'AOM, de l'AOMA, de l'AOMF, ainsi que de la **Fédération ibéro-américaine de l'Ombudsman (FIO)** et de **l'Association des Ombudsmans de la Caraïbe (CAROA)** dans ses efforts continus pour rendre les ombudsman

plus visibles pour l'ONU. Des représentants de toutes ces organisations partenaires étaient présents lors d'un événement parallèle au siège de l'ONU à New York, organisé par l'IIO pour célébrer son 40^e anniversaire et lancer la publication *Une mission pour la justice – L'Institut international de l'Ombudsman 1978-2018 (A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018)*. Ils ont continué à soutenir d'autres projets de coopération que l'IIO avait prévus avec les Nations Unies.

L'Association des Ombudsmans de la Caraïbe (CAROA) a demandé le soutien de l'IIO pour proposer des ateliers de formation dans les Caraïbes. Ensemble, ils ont pu organiser une formation sur la lutte contre la corruption à Curaçao en 2015, une formation sur le thème *La gestion des plaintes et les techniques d'enquête (Complaints Management and Investigation Techniques)* à Bonaire en 2017, et un séminaire sur le thème *Amélioration de l'impact, des services et de l'efficacité de l'ombudsman (Advancing Ombudsman Impact, Services and Performance)* aux Bermudes en 2019.

Dans la Région Amérique latine, la Secrétaire générale de l'IIO a été invitée à assister à l'Assemblée générale de la **Fédération ibéro-américaine de l'Ombudsman (FIO)** en 2021, et a rencontré le Président de la FIO et l'Ombudsman de la République dominicaine de l'époque en 2022 dans le but d'intensifier la coopération. L'IIO et la FIO ont tous deux convenu d'amender le protocole d'accord existant afin de s'assurer que plus d'activités concrètes et de projets communs puissent en découler. La signature du protocole d'accord amendé entre l'IIO et la FIO est toujours en cours.

L'IIO a financé des services d'interprétation en anglais lors des séminaires de l'Assemblée générale de **l'Institut latino-américain de l'Ombudsman (ILO)** pour faciliter la participation des membres anglophones de la Région Caraïbes et Amérique latine de l'IIO et a soutenu à l'intervention de conférenciers lors de plusieurs de ces événements.

Quant à la coopération avec le **Forum Canadien des Ombudsmans (FCO)**, elle s'est traduite jusqu'à présent par un soutien financier à une formation sur le thème *Gérer les comportements déraisonnables des plaignants (Dealing with Unreasonable Complainant Conduct)* en 2012, et par un financement de l'IIO pour la traduction en français du matériel de formation sur les *Enquêtes systémiques pour les petits bureaux (Systemic Investigations for Small Offices)* dans le cadre du programme de subventions régionales de l'IIO en 2016. Plus récemment, l'IIO s'est joint au FCO pour soutenir le Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador dans le cadre d'un examen continu (voir également page 96 de ce rapport).

PARTICIPATION DE L'IIO À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX

RÉUNION POUR LA RÉGION ASIE À BANGKOK

En sa qualité de Président de l'IIO, M. Chris Field a participé à la réunion et à la conférence régionale de 2023 pour l'Asie, organisée par le Bureau de l'Ombudsman de Thaïlande à Bangkok. M. Field a donné une conférence spéciale sur *L'IIO en tant que mécanisme de promotion d'une administration équitable, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi* (*The IOI as a mechanism for promoting fair administration, good governance and the rule of law*) et a présidé une table ronde sur *L'importance de la responsabilité, de l'indépendance et de la transparence de l'ombudsman dans le développement d'une société pacifique* (*The importance of Ombudsman's accountability, independence and transparency in establishing a peaceful society*). Il a également été invité à participer à la réunion régionale, où il a pu répondre aux questions des membres présents, à savoir les Ombudsman de Thaïlande, du Pakistan, de Corée, du Japon, des Philippines, de Bahreïn, d'Indonésie, du Timor oriental et de Macao. M. Field a également pris la parole lors d'une conférence de presse avec l'Ombudsman en chef de Thaïlande et Président de la Région Asie, M. Somsak Suwansujarit, et a rejoint son collègue pour une session séparée de questions-réponses avec les médias et pour une interview pour Radio Thailand.

WEBINAIRE INTERNATIONAL ORGANISÉ PAR LE MÉDIATEUR DU MAROC

Le Président de l'IIO a prononcé un discours lors du webinaire international *Le pouvoir de proposition des médiateurs et de l'ombudsman : un mécanisme important pour soutenir les réformes administratives et juridiques* (*The proposal power of Mediators and Ombudsman: an important mechanism to support administrative and legal reform*), organisé par l'Ombudsman du Royaume du Maroc. Dans son discours, il a expliqué que la capacité à s'interposer entre le gouvernement exécutif et les citoyens avec une impartialité et une indépendance totales est au cœur même du travail de l'ombudsman. Le pouvoir de formuler des recommandations fait partie intégrante de la procédure d'enquête de l'ombudsman. Leur capacité à soutenir les réformes administratives et juridiques dans l'intérêt des citoyens est ce qui rend leur travail si important.

CÉLÉBRATION DU 10^E ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN DE BAHREÏN À L'OCCASION D'UNE CONFÉRENCE INTERNATIONALE

Le Président a été invité à prononcer un discours d'ouverture lors d'une conférence internationale pour célébrer le 10^e anniversaire de l'Ombudsman du Royaume de Bahreïn. À cette occasion, le Président s'est adressé au public de la conférence lors de la cérémonie

d'ouverture, soulignant que « l'institution d'ombudsman, où qu'elle soit, cherche à se faire le champion des principes qui rendent les sociétés plus justes et plus prospères ». La cérémonie d'ouverture a été marquée par la projection d'un documentaire sur le travail de l'Ombudsman au cours des dix dernières années.

CONFÉRENCE INTERNATIONALE DE L'OMBUDSMAN À ROME

Le Président a prononcé un discours de bienvenue lors de la Conférence internationale de l'Ombudsman sur *Le rôle de l'ombudsman dans le monde : entre réalité et possibilités* (*The Role of the Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*), qui s'est tenue à Rome et a été organisée par l'Ombudsman du Latium (Italie) en coopération avec le Conseil régional du Latium, la Conférence des assemblées législatives des régions italiennes et des provinces autonomes, l'IIO et la Commission de Venise du Conseil de l'Europe. Cette conférence a rassemblé des ombudsman du monde entier et a été l'occasion de partager les pratiques exemplaires et d'approfondir le rôle crucial de l'ombudsman dans la garantie d'une gouvernance transparente et responsable.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

À la fin de l'année 2023, la Secrétaire générale de l'IIO, Gaby Schwarz, a accueilli l'Ombudsman hongrois, le Dr Ákos Kozma, l'Ombudsman de la République slovaque Róbert Dobrovodský, ainsi que l'Ombudsman tchèque Stanislav Křeček à Vienne. Au cours de ces réunions, la Secrétaire générale a informé ses collègues des derniers développements au sein de l'IIO et des accords ont été conclus pour approfondir la coopération et intensifier l'échange d'expériences.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

ÉLECTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA RÉGION

La pandémie de Covid-19 a brisé le cycle d'élection habituel de quatre ans entre les Assemblées générales pour l'élection des membres du Conseil d'administration de la Région et des Dirigeants de l'IIO. Lors de sa réunion à Vienne, le Conseil d'administration décide de revenir au cycle original, même si cela raccourcirait le mandat des titulaires actuels car la prochaine Assemblée générale aura lieu seulement trois ans après la dernière.

Les six Régions de l'IIO ont organisé des élections pour choisir leurs nouveaux membres du Conseil d'administration de la Région de l'IIO, avant l'Assemblée générale de l'IIO. Cette étape est nécessaire en vertu de l'Article 19.2 des Statut de l'IIO, qui prévoit que les quatre dirigeants de l'IIO (à savoir le Président, les deux Vice-présidents et le Trésorier) sont élus par les membres votants en règle parmi les membres du Conseil d'administration, et par voie électronique.

Le Secrétariat général de l'IIO a offert son soutien à toutes les Régions de l'IIO et a organisé des scrutins électroniques pour élire les nouveaux membres du Conseil d'administration de la Région en Afrique, en Asie, dans les Caraïbes et en Amérique latine, en Europe, ainsi qu'en Amérique du Nord. La Région Australasie & Pacifique a organisé des élections pour désigner les prochains membres du Conseil d'administration de la Région lors de sa réunion régionale. Le nombre de membres du Conseil d'administration pour chaque région dépend du nombre de membres votants dans ladite région, comme stipulé à l'Article 11.1(c) des Statuts de l'IIO.

ÉLECTIONS DES DIRIGEANTS DE L'IIO

L'Article 19.2 des Statut de l'IIO prévoit que les quatre dirigeants de l'IIO (à savoir le Président, les deux Vice-présidents et le Trésorier) sont élus par les membres votants en règle parmi les membres du Conseil d'administration, et par voie électronique.

Le Secrétariat général a entamé le processus électoral par un appel à candidatures et a procédé à un vote électronique pour élire les quatre dirigeants de l'IIO. Au total, 175 membres votants avaient le droit de voter (à savoir qu'ils avaient payé leur cotisation jusqu'en 2022-2023) et 125 d'entre eux ont participé et voté à cette élection, dont le résultat est le suivant :

Présidente de l'IIO	Mme Nashieli RAMÍREZ HERNÁNDEZ (Mexique)
Premier Vice-président de l'IIO	M. Mohamed BENALILOU (Maroc)
Deuxième Vice-président de l'IIO	M. Peter BOSIER (Nouvelle-Zélande)
Trésorière de l'IIO	Mme Caroline SOKONI (Zambie)

Le Conseil d'administration de l'IIO, dont les nouveaux dirigeants de l'IIO, a pris ses fonctions après l'Assemblée générale de l'IIO, lorsque le Conseil d'administration a tenu sa première réunion à La Haye le 14 mai 2024.

ÉLECTIONS DES PRÉSIDENTS RÉGIONAUX

Conformément à l'Article 22.3(b) des Statuts de l'IIO, les membres votants de chaque Région de l'IIO élisent un Président régional (PR) parmi les dirigeants de la région en question. Alors que la Région Australasie & Pacifique et la Région Europe avaient déjà élu leurs PR avant l'Assemblée générale de La Haye, les autres régions (Afrique, Asie, Caraïbes & Amérique latine, Amérique du Nord) l'ont fait après les réunions de La Haye et avec le soutien du Secrétariat général de l'IIO. Les PR des six Régions de l'IIO sont :

Afrique	Mme Kholeka GCALEKA (Afrique du Sud)
Asie	M. Somsak SUWANSUJARIT (Thaïlande)
Australasie et Pacifique	Mme Niki RATTLE (îles Cook)
Caraïbes & Amérique latine	M. Keursly CONCINCION (Curaçao)
Europe	M. Reinier VAN ZUTPHEN (Pays-Bas)
Amérique du Nord	M. Paul DUBÉ (Canada)

Les PR représentent l'IIO et font la promotion de ses objectifs dans leur région respective. Ils coordonnent les activités de l'IIO dans la région, ainsi que toutes les activités de collecte de fonds, et réalisent les tâches du Président de l'IIO dans la mesure approuvée et déléguée par le Conseil d'administration de l'IIO.

Les PR sont invités à informer la Secrétaire générale de l'ensemble des règles (« Statuts régionaux ») adoptées par les membres votants de la région et de tout amendement apporté à celles-ci. Les PR doivent également organiser des réunions régulières des membres votants de la région (en personne ou par voie électronique) et mettre en place une procédure et des processus garantissant que les membres du Conseil d'administration de la Région soient élus démocratiquement et que les postes vacants de membres soient pourvus sans délai. Enfin, les PR sont invités à soumettre un rapport annuel sur les activités de leur région, qui sera ensuite inclus dans le rapport annuel de l'IIO (voir page 113 de son rapport).

FINANCES

La situation financière de l'IIO est restée solide au cours de l'exercice 2023-2024. Le Collège des Médiateurs autrichiens (AOB) a continué d'accueillir le siège de l'IIO à Vienne et a de nouveau reçu des fonds du gouvernement autrichien pour gérer le Secrétariat général et financer des activités internationales. Le coût total couvert par l'AOB en lien avec les activités internationales s'est élevé à 594 891,00 euros. De ce montant, 422 981,00 euros ont été utilisés pour les frais de personnel, à savoir les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de quatre employés à temps plein et de deux stagiaires au premier semestre et d'un stagiaire au second semestre. Le reste, soit 171 910,00 euros, a été consacré aux frais d'exploitation.

La santé financière de l'IIO dépend aussi des sommes versées par la communauté grandissante de ses membres. À la fin de l'exercice 2023-2024, les revenus générés par les cotisations des membres s'élevaient à 169 497,00 euros. Le Secrétariat général de l'IIO a administré les fonds de l'IIO avec la plus grande rigueur. Ces fonds ont été exclusivement utilisés pour des projets destinés aux membres de l'IIO et non pour des activités de bureau. Toutes les opérations ont été supervisées par la Trésorière, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration de l'IIO.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1er juillet 2023, l'actif net de l'IIO s'élevait à 638 055,00 euros ; il était de 711 476,00 euros à la fin de l'exercice au 30 juin 2024. Les fonds de l'IIO ont été suffisants pour respecter tous les engagements liés aux projets prévus par l'IIO en 2023-2024 et lors des exercices précédents.

Les tableaux suivants donnent des informations détaillées sur les recettes et les dépenses de l'IIO au cours des quatre trimestres de 2023-2024 ainsi que sur les obligations de l'IIO.

Recettes/dépenses – 1 ^{er} juillet – 30 septembre 2023	
RECETTES	EUROS
Cotisations	19 235,55
Paiement effectué par erreur par le Timor oriental	907,42
Total	20 142,97
DÉPENSES	EUROS
Frais bancaires (frais pour services bancaires en ligne, virements bancaires, chèques, paiements par carte de crédit)	317,20
UniCredit Bank Austria - attestation de la banque pour l'audit de l'IIO	150,00

Subvention régionale 2020-2021 Ombudsman de Lettonie – amélioration du site Web du Bureau de l’Ombudsman	2 000,00
Subvention régionale 2020-2021 et 2021-2022 Ombudsman de Nouvelle-Zélande – atelier <i>Coaching pour les enquêteurs principaux et les dirigeants</i>	11 117,00
Remboursement des frais d’annulation du Congrès mondial de l’IIO à Dublin aux participants inscrits du Canada	2 050,00
Teachers Business Language, Afrique du Sud Interprétation anglais-espagnol – Webinaire du CARO – <i>Violence sexiste et harcèlement</i>	299,00
Total	15 933,20
Solde au 30 septembre 2023 (en euros)	4 209,77

Recettes/dépenses – 1er octobre – 31 décembre 2023	
RECETTES	EUROS
Cotisations	102 419,24
Remboursement des frais bancaires pour un paiement effectué par erreur par le Timor oriental	19,20
Total	102 438,44
DÉPENSES	EUROS
Frais bancaires (frais pour services bancaires en ligne, virements bancaires, chèques, paiements par carte de crédit)	814,13
Subvention régionale 2018-2019 Ombudsman de Maurice – Atelier – <i>Le rôle des ombudsman et des médiateurs dans le suivi des enfants en conflit avec la loi et privés de liberté</i>	2 884,66
Subvention régionale 2022-2023 Ombudsman de Santa Fe – Publication – <i>Une approche des conflits à l’ordre du jour mondial</i>	2 775,92
Subvention régionale 2022-2023 Protecteur du citoyen d’Afrique du Sud/CARO – interprétation et traduction pour les webinaires organisés par le CARO (paiement anticipé)	3 500,00
Soutien à la Conférence internationale de l’Ombudsman organisée par l’Ombudsman du Latium à Rome en septembre 2023	10 000,00
Interprétation anglais-espagnol – webinaire du CARO (octobre 2023)	150,00
Interprétation anglais-espagnol – webinaire du CARO (décembre 2023)	200,00
Remboursement d’un paiement effectué par erreur par le ministère des Finances du Timor oriental	907,42
Total	21 232,13
Solde au 31 décembre 2023 (en euros)	81,206.31

Recettes/dépenses – 1er janvier – 31 mars 2024	
RECETTES	EUROS
Cotisations	35 201,00
Total	35 201,00
DÉPENSES	EUROS
Frais bancaires (frais pour services bancaires en ligne, virements bancaires, chèques, paiements par carte de crédit)	875,65
Subvention régionale 2021-2022	2 065,00
Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan) – campagne de sensibilisation (paiement anticipé)	
Subvention régionale 2021-2022	811,86
Sous-subvention du Pacifique pour un projet dans les îles Cook	
Subvention régionale 2023-2024	7 000,00
Participation au Congrès mondial Région Australasie & Pacifique	
Financement des frais de déplacement pour le Congrès mondial de l'IIO	16 337,78
Soutien supplémentaire au Congrès mondial de l'IIO pour les déplacements du Président régional pour la Région Australasie & Pacifique	3 300,00
Audit de l'IIO 2022-2023	3 540,00
Total	33 930,29
Solde au 31 mars 2024 (en euros)	1,270.71

Recettes/dépenses – 1^{er} avril – 30 juin 2024	
RECETTES	EUROS
Cotisations	12 641,00
Paiement effectué par erreur pour le compte de l'adhérent du Timor oriental	2 303,92
Total	14 944,92
DÉPENSES	EUROS
Frais bancaires (frais pour services bancaires en ligne, virements bancaires, chèques, paiements par carte de crédit)	422,00
Subvention régionale 2021-2022	2 145,00
L'Ombudsman du Royaume du Maroc – Webinaire – <i>Le rôle des médiateurs et des ombudsman dans la réforme juridique et administrative : comment activer leur pouvoir de proposition</i>	

Subvention régionale 2023-2024 Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien – Conférence internationale sur les droits de l'homme (Kiev, 8-10 décembre 2023)	7 000,00
Subvention régionale 2023-2024 Soutien supplémentaire à la Conférence internationale sur les droits de l'homme à Kiev (8-10 décembre 2023)	3 000,00
Soutien au Congrès mondial de l'IIO – financement des frais de déplacement	5 331,87
Soutien au Congrès mondial de l'IIO – frais d'inscription	7 300,00
Interprétation anglais-espagnol – webinaire du CARO (mars 2024)	150,00
Interprétation anglais-espagnol – réunion spéciale du Conseil d'administration de l'IIO (compensation pour la perte de recettes due à l'annulation du Groupe de travail sur les Nations Unies)	452,19
Prestataire de paiement Viveum – frais annuels	76,80
Total	28 210,86
Solde au 30 juin 2024 (en euros)	-13 265,94

Obligations – projets prévus en 2023-2024 et lors des exercices précédents	
PROJETS PRÉVUS EN 2023-2024 POUR 2024-2025	EUROS
Frais de déplacement de l'IIO	10 000,00
Frais d'interprétation de l'IIO	15 000,00
Frais bancaires	2 500,00
Prestataire de paiement - frais annuels	90,00
Audit de l'IIO	3 960,00
Subventions régionales 2024-2024	42 000,00
Exposition internationale de l'Ombudsman au Botswana (juillet 2024)	3 000,00
Formation UNITAR sur les ODD pour l'Ombudsman (<i>à confirmer</i>)	60 000,00
Total des obligations pour les projets prévus en 2023/2024 pour 2024/2025	136 550,00
PROJETS PRÉVUS LORS DES EXERCICES PRÉCÉDENTS	
Subventions régionales de l'IIO 2020-2021	7 000,00
Subventions régionales de l'IIO 2021-2022	8 592,00
Subventions régionales de l'IIO 2022-2023	21 460,00
Subventions régionales de l'IIO 2023-2024	21 667,00

Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2021-2022)	21 000,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2022-2023)	14 000,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2023-2024)	4 000,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (47 000,00 euros payables en trois versements)	37 436,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000,00
Services d'interprétation lors du 13è Congrès mondial et de l'Assemblée générale de l'IIO en 2024	100 000,00
Financement des frais de déplacement pour la participation des membres de l'IIO au 13e Congrès mondial de 2024	21 031,00
Projet de recherche en coopération avec l'OCDE	50 000,00
Atelier estonien sur l'Intelligence artificielle	35 000,00
Congrès mondial de l'IIO de Dublin – fonds transférés par Abbey Conference and Events Ltd. à remettre aux délégués du Congrès	6 760,00
13 ^e Congrès mondial de l'IIO de 2024 – dîner pour les membres honoraires à vie	900,00
Total des obligations pour les projets prévus lors des exercices précédents	368 846,00
TOTAL DES OBLIGATIONS	505 396,00

COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2023-2024 s'est élevé à 169 497,00 euros. C'était un résultat très satisfaisant pour l'IIO.

MEMBRES VOTANTS

À la fin de l'exercice 2023-2024, 155 des 210 « anciens » membres votants de l'IIO, soit 74 % de cette catégorie de membres, étaient en règle. Les quatre institutions d'ombudsman admises comme nouveaux membres votants lors de la réunion du Conseil d'administration à La Haye en mai 2024 paieront leurs cotisations pour la première fois lors du prochain exercice. Elles seront prises en compte dans les statistiques de l'IIO en 2024-2025. Du point de vue actuel, le nombre de référence pour les membres votants sera alors de 214.

Paiement de la cotisation par Région (membres votants)		
Région / nombre de membres votants	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique / 33	14	19
Asie / 25	17	8
Australasie & Pacifique / 18	16	2
Caraïbes & Amérique latine / 29	17	12
Europe / 87	75	12
Amérique du Nord / 18	16	2
TOTAL	155	55

AUDIT EXTERNE

Les auditeurs de l'IIO de Forvis Mazars auditeront les comptes de l'IIO au début de l'automne 2024. Le rapport d'audit devrait être disponible peu de temps après l'audit.

RAPPORTS DES RÉGIONS*

RÉGION AFRIQUE

En novembre 2023, les membres du **Conseil d'administration de la Région Afrique** ont été élus : M. Mohamed Benalilou (Maroc), M. Kholeka Gcaleka (Afrique du Sud), Mme Caroline Sokoni (Zambie) et Mme Grace Tikamberi Malera (Malawi). Dans la foulée, M. Benalilou a été élu premier Vice-président de l'IIO, Mme Sokoni Trésorière de l'IIO et M. Gcaleka Président de l'IIO Afrique. Les membres du Conseil d'administration s'engagent à représenter le continent et ses membres, à promouvoir le rôle de l'ombudsman dans la Région et à soutenir les collègues sous menace.

Lors de la **Conférence** internationale de l'ombudsman à Rome, les contributions suivantes ont été apportées par des ombudsman d'Afrique : *L'Ombudsman comme pont entre les citoyens et les autorités locales (Ombudsman as a bridge between Citizens and Local Authorities)* (Angola, Burundi, Burkina Faso, Namibie, Afrique du Sud) ; *La transformation numérique (Digital Transformation)* (Maroc) ; et *Le droit à la santé (Right to Health)* (Algérie). La région a également participé activement au Congrès mondial de l'IIO et a présenté des soumissions dans une perspective africaine sur des sujets tels que : *Sensibilisation des peuples autochtones, des tribus et des minorités (Outreach to indigenous peoples, tribes and minorities)* et *Comment l'ombudsman a contribué à des sociétés pacifiques, justes et inclusives (How Ombudsman contributed to peaceful, just and inclusive societies)* (Kenya) ; *Les défis du nouvel ombudsman (Challenges for new Ombudsman)* (Afrique du Sud) ; *Faire face à une population de plus en plus jeune (Dealing with an increasingly younger population)* (Zambie).

Les **membres** du Conseil d'administration de la Région Afrique travaillent d'arrache-pied pour encourager davantage de membres du continent à adhérer à l'IIO et pour permettre à ceux qui ont des arriérés de paiement de régulariser leur situation en payant les cotisations dues. Les subventions de l'IIO ont grandement contribué à accroître la notoriété de l'IIO et les avantages liés à son adhésion.

Avec le soutien du programme de subvention, le **Centre Africain de la Recherche sur l'Ombudsman (CARO)** a pu organiser des webinaires sur différents sujets. L'IIO a soutenu les webinaires du CARO en engageant des experts en contenu et des services d'interprétation vers l'espagnol. La session sur le thème *Lutter contre la violence et le harcèlement sexistes (Addressing Gender-Based Violence and Harassment)* a été suivie par plus de 200 participants de 58 pays différents. Le webinaire sur *Les ombudsman à l'ère numérique (Ombuds in the Digital Age)* a attiré plus de 247 inscriptions de 38 institutions différentes.

*les contributions soumises par les Présidents régionaux respectifs et éditées par le Secrétariat général de l'IIO

Le [Provedor de Justiça \(Angola\)](#) a été élu président de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA) en novembre 2023. Au cours de l'exercice, l'Ombudsman a rendu visite aux provinces de Huíla, Namibe, Huambo, Lunda-Norte, Lunda-Sul, Bié, Cuanza-Sul, Benguela, Cabinda et Moxico afin de partager le rôle et le mandat de son bureau grâce à des séances explicatives, d'accorder des audiences aux citoyens et d'inspecter les conditions de détention des prisonniers, ainsi que les infrastructures des services administratifs, les hôpitaux, les maisons de retraite, les écoles et les garderies d'enfants.

Le moment fort pour [l'Ombudsman du Botswana](#) a été la mise en œuvre du mandat relatif aux droits de l'homme, qui a été conféré au Bureau par la Loi sur l'ombudsman (amendée). Le Bureau a commencé à recevoir des plaintes pour violation des droits de l'homme et a organisé un atelier de formation de trois jours pour partager des informations et des pratiques exemplaires sur les questions relatives aux droits de l'homme. Suite à l'octroi du nouveau mandat, le Bureau s'engage dans un exercice de restructuration et de recrutement d'un nombre important d'employés. En février 2024, le Bureau a envoyé une équipe de six enquêteurs pour une étude comparative avec les INDH du Ghana et du Kenya. L'Ombudsman poursuit sa campagne nationale pour sensibiliser les chefs de service et les membres du public à son nouveau mandat relatif aux droits de l'homme. Le Bureau doit encore relever des défis, notamment le manque de réactivité des ministères, la pénurie de personnel, ainsi que le manque de ressources et l'espace restreint dans les locaux.

Pour une meilleure prévention des conflits à l'approche des élections (municipales et régionales) prévues le 2 septembre 2023, le [Médiateur de Côte d'Ivoire](#) a envoyé des équipes dans tout le pays en vue de sensibiliser la population à la nécessité d'avoir des élections locales pacifiques. Cette démarche a abouti à la signature d'une Charte d'engagement à la paix par les candidats ou leurs représentants, marquant ainsi leur ferme volonté de mener des campagnes positives et des élections pacifiques. Afin de rendre l'institution plus proche des citoyens, le Médiateur a poursuivi la décentralisation de ses services en ouvrant cinq nouveaux bureaux régionaux, portant ainsi le nombre total à 20 sur 31 régions administratives.

Dans leur volonté d'améliorer la gestion des plaintes et des enquêtes, [l'Ombudsman de la Gambie](#) a organisé une formation pour le personnel et la direction sur le nouveau système de gestion de la base de données des plaintes en juin 2023. Le système de gestion de la base de données permettra à toutes les personnes autorisées de consulter, de mettre à jour et de partager les dossiers en temps réel. Il permettra également l'archivage automatique pour faciliter la consultation en utilisant des numéros de référence générés automatiquement sur la base du système de référencement utilisé par le Bureau de l'Ombudsman. Ce système permettra également d'économiser du temps et d'autres ressources et d'accroître la transparence et la sécurité des données. Il permettra en outre de générer des rapports,

d'améliorer l'apprentissage interne et de répondre aux obligations réglementaires de l'Ombudsman en matière de rapports.

La [**Commission de la justice administrative \(Ombudsman\) du Kenya**](#) a présenté au Parlement et au Président *Le rapport sur la justice administrative et l'accès à l'information (The Status Report on Administrative Justice and Access to Information)*. Ce rapport comporte une analyse approfondie des activités de la Commission au cours des onze dernières années et documente les diverses initiatives entreprises pour promouvoir la justice administrative et le droit à l'information, ainsi que les défis rencontrés par la Commission. Dans sa démarche d'amélioration de la qualité des services publics, la Commission a récompensé les fonctionnaires et les institutions qui se sont distingués dans la prestation de services, lors de la quatrième édition du Huduma Ombudsman Award. Le Bureau a mené diverses enquêtes sur des questions d'importance nationale et a émis plusieurs avis à l'intention des organismes publics. Il a résolu plusieurs plaintes en matière de justice administrative ou d'accès à l'information et a ouvert un bureau régional supplémentaire dans le comté de Meru afin de rendre ses services plus proches de la population.

Le Bureau de [**l'Ombudsman du Lesotho**](#) a reçu 219 plaintes et a traité 156 dossiers au cours de la période examinée. L'Ombudsman a entrepris une enquête de sa propre initiative sur des allégations de torture et d'usage excessif de la force sur des détenus de l'établissement pénitentiaire central de Maseru. Le rapport, qui a révélé qu'il existait des éléments de preuve suffisants de torture et de mauvais traitements, a été publié en mars 2024. L'Ombudsman a traité plusieurs plaintes liées à des préoccupations environnementales et s'est lancé dans un exercice d'inspection nationale des hôpitaux publics, des établissements pénitentiaires et des cellules de la police et de l'armée, qui a donné lieu à des rapports distincts en 2023 et 2024. Le Bureau a noué des relations avec d'autres organes de contrôle et conclu des protocoles d'accord avec la Direction de la lutte contre la corruption et les infractions économiques, l'Auditeur général, les services de police et le procureur général, dans le but de renforcer la collaboration.

Le Bureau de [**l'Ombudsman du Malawi**](#) a clôturé 336 dossiers et publié 18 décisions. Le Bureau a conclu trois enquêtes systémiques sur son rôle essentiel dans le contrôle des normes de prestation des services publics, en s'attaquant aux lacunes dans la prestation des services publics et en impliquant les citoyens non seulement dans le traitement des plaintes, mais aussi dans le contrôle du respect des normes de prestation des services. Le projet d'amendement à la Loi sur l'ombudsman a été publié au journal officiel le 2 février 2024. Cette loi habilite notamment l'ombudsman à mener des enquêtes de sa propre initiative, à mener des enquêtes limitées aux aspects techniques, à recevoir des plaintes émanant de sources anonymes et à protéger les lanceurs d'alerte. Grâce à sa plateforme d'ombudsman d'hôpitaux, le Bureau a orienté 104 ombudsman d'hôpitaux et a créé un partenariat stratégique avec la White-Ribbon

Alliance, ainsi qu'avec le Conseil des médecins et le Conseil des infirmières du Malawi. Des centres de responsabilisation mobiles ont été mis en place, ce qui a permis d'enregistrer 285 plaintes, dont 162 ont fait l'objet d'une enquête approfondie et ont été classées.

Du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024, [l'Ombudsman de Maurice](#) a reçu 625 nouvelles plaintes au total, dont 448 ont été jugées comme relevant de sa compétence. Au total, 955 dossiers ont été traités (y compris les dossiers reportés de la période précédente) et le Bureau a finalisé 605 dossiers. Conformément aux Principes de Paris et aux Principes de Venise, sept campagnes de sensibilisation ont été menées pour sensibiliser le public aux droits de l'homme et aux services proposés par l'Ombudsman. En octobre 2023, l'Ombudsman a invité 20 ONG à échanger leurs idées sur le thème *L'Ombudsman : des rôles diversifiés, unis dans leurs services (Ombuds: Diverse Role United in Service)*. En novembre 2023, l'Ombudsman a accueilli le Rapporteur spécial sur le droit à la vie privée du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies. Soulignant l'importance de protéger les lanceurs d'alerte contre tout acte d'intimidation, de représailles et de harcèlement, l'Ombudsman a publié un communiqué pour commémorer la Journée mondiale des lanceurs d'alerte.

Le [Médiateur du Royaume \(Maroc\)](#) a traité un total de 5 374 griefs au cours de la période examinée, avec en tête les secteurs impliqués dans la prestation directe de services et ceux considérés comme vitaux en termes de relation entre les citoyens et l'administration publique. Au total, 5 448 griefs ont été traités, résultant en 297 recommandations et 5 151 décisions. L'administration a répondu à ces recommandations avec un taux d'exécution de 81,84 %. À l'ONU, le Médiateur a participé en tant qu'orateur principal à un panel de haut niveau à New York sur le thème *Accès public et inclusivité : développer des initiatives stratégiques pour sensibiliser au rôle des institutions d'ombudsman et de médiateur dans la promotion et la protection des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi (Public Access and Inclusivity: Developing strategic initiatives to raise awareness on the role of Ombudsman and Mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law)*. Concernant les activités de formation et de renforcement des capacités, le Bureau a organisé une session de formation conjointe sur le thème *Protection des lanceurs d'alerte et lutte contre la corruption (Protection of whistleblowers and the fight against corruption)*, accueillie par le Centre de formation et d'échange en médiation à Rabat. Le Bureau a également facilité la mise en place de programmes de formation destinés aux organismes de sécurité et aux forces de l'ordre.

Au cours de l'année examinée, la Loi n° 10/2023 a été promulguée. Celle-ci révise le champ d'action, le statut, les compétences et le processus opérationnel du [Provedor de Justiça do Mozambique](#). Elle a apporté quelques innovations, comme la possibilité d'étendre l'institution à d'autres régions du pays grâce à la mise en place de Délégations provinciales. Par ailleurs, la capacité fonctionnelle administrative et procédurale du Bureau a été renforcée grâce à

l'introduction d'un poste de Secrétaire général et de postes de Délégués provinciaux et par la création de Directions nationales. La mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman est plus efficace grâce aux interventions des commissions spécialisées du Parlement en cas de non-conformité.

L'une des principales réalisations de **l'Ombudsman de Namibie** a été la bonne résolution de 2 766 plaintes du public, avec un taux de satisfaction de 90 % parmi les plaignants. Des interventions notables ont notamment été menées dans des cas de traitement inéquitable ou de discrimination, ce qui a conduit à des changements systémiques significatifs. En particulier, la fermeture et la rénovation de certaines cellules de détention de la police qui étaient en si mauvais état que la vie des détenus était menacée. Le Bureau a lancé un concours national pour le logo, invitant les enfants à concevoir un logo pour le Défenseur des enfants. Le logo a été dévoilé à l'occasion de la Journée de l'enfant namibien et du lancement d'une campagne médiatique de sensibilisation au mandat du Défenseur des enfants et aux droits de l'enfant. En outre, l'Ombudsman a organisé un deuxième atelier de sensibilisation aux droits de l'homme sur l'accès à la justice, en collaboration avec la société civile, et s'est lancé dans l'élaboration d'un plan succédant au Plan d'action national pour les droits de l'homme.

De juillet 2023 à juillet 2024, la **Commission des plaintes du public du Nigéria** s'est véritablement efforcée de changer la manière de communiquer ses activités aux citoyens par le biais de campagnes publicitaires et a exprimé sa vision quant à la manière dont elle pourrait aider au mieux les Nigérians à bénéficier d'une bonne gouvernance. Ainsi, au cours de la période examinée, le Bureau s'est engagé dans des affaires plus systémiques qui touchent aux activités des secteurs public et privé. Sur les 924 280 dossiers reçus au cours de cette période, 480 300 ont été résolus avec succès, le reste étant à différents stades d'enquête. L'Unité de contrôle, qui se concentre sur les interlocuteurs récalcitrants, a traité 180 dossiers, résolu avec succès 100 affaires et récupéré environ 186 millions de nairas auprès de différents interlocuteurs. Une formation nationale a été organisée pour les 36 bureaux de la Commission afin d'équiper le personnel pour lui permettre de s'acquitter correctement de ses tâches.

L'Ombudsman des Seychelles a renforcé sa visibilité tant au niveau national qu'international en organisant des engagements publics à la radio et en invitant les auditeurs à tester leurs connaissances sur l'Ombudsman dans le cadre d'un quiz qui a donné lieu à une cérémonie de remise de prix au Bureau de l'Ombudsman. L'Ombudsman a rejoint la Plateforme de la coalition nationale pour l'intégrité (NICP) en cosignant un protocole d'accord avec d'autres institutions chargées de veiller à l'intégrité dans le cadre du Plan d'action national pour un gouvernement ouvert. L'Ombudsman a également poursuivi la Pétition commune déposée devant la Cour constitutionnelle pour contester le 10^e amendement à la Constitution des Seychelles. La pétition (toujours en cours) a été déposée en collaboration avec la Commission des droits de l'homme des Seychelles et l'Association du barreau des Seychelles. L'Ombudsman développe

de nouveaux systèmes et structures pour le Bureau et rédige de nouvelles procédures pour le traitement des plaintes dans le but de les rendre opérationnelles d'ici le début du quatrième trimestre 2024.

Mme Kholeka Gcaleka a été nommée **Protectrice du citoyen d'Afrique du Sud** pour un mandat de sept ans non renouvelable à compter du 1er novembre 2023. Le nombre total d'affaires reçues au cours de l'exercice 2023-2024 du Bureau était de 8 278, et plus de 6 000 enquêtes ont été finalisées par 166 enquêteurs. Le rapport faisant suite à une enquête systémique sur les prestations de services défaillantes dans la province du Cap-Oriental et le rapport sur les problèmes liés à l'eau dans la communauté de Hammanskraal ont eu un impact significatif. Des tournées de promotion ont été organisées dans plusieurs provinces afin de promouvoir le travail du Bureau et de sensibiliser les communautés marginalisées et vulnérables. La Protectrice du citoyen a effectué des visites comparatives auprès de l'Ombudsman du Royaume-Uni et des Pays-Bas, et a accueilli des voyages d'étude provenant de l'Angola, du Burundi, de la Russie, du Royaume-Uni, du Botswana et du Kenya. L'élection de la Protectrice du citoyen à la présidence de l'IIO Afrique a attiré l'attention des médias, ce qui a été mis à profit pour promouvoir le travail de l'IIO et l'importance du respect des normes énoncées dans les Principes de Venise.

Dans sa volonté de rendre les services plus proches de la population, le Bureau de la **Protectrice du citoyen de Zambie** a décentralisé ses services vers six provinces. Grâce à cette décentralisation, le Bureau a été en mesure d'accélérer la résolution des plaintes reçues et a permis aux habitants de ces régions d'accéder aux services d'ombudsman, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de plaintes reçues. De même, le Bureau s'est engagé dans des programmes de sensibilisation à la lutte contre la mauvaise administration. Le Bureau a réalisé des brochures en anglais et dans les langues locales, qui ont été distribuées à la communauté. Parallèlement, des émissions de radio intitulées *Le Protecteur du citoyen et la communauté* (*The Public Protector and the Community*) ont été diffusées sur différentes stations de radio dans les provinces. Un certain nombre de réunions ont également été organisées afin de permettre aux membres du public d'en savoir plus sur les droits sociaux et administratifs lorsqu'ils recherchent des services auprès des institutions publiques.

Au cours de la période considérée, la **Commission des droits de l'homme du Zimbabwe** a reçu 1 232 dossiers. Plusieurs mesures ont été prises, notamment des enquêtes, des orientations et des conseils. Entre juillet et novembre 2023, la Commission a organisé quatre réunions avec des parties prenantes à Harare, Bulawayo, Mutare et Masvingo, afin de sensibiliser les fonctionnaires au travail de la Commission et au mandat de justice administrative. La Commission a étudié 17 chartes de service à la clientèle de commissions constitutionnelles, de ministères, de départements et d'organismes du gouvernement. Elle a également évalué la qualité des services fournis par quatre autorités locales. La Commission a créé des brochures

sur le rôle des fonctionnaires dans la justice administrative, sur la notion de mauvaise administration et de droit à la justice administrative, ainsi que sur le processus d'examen par la Commission des chartes de service à la clientèle des institutions publiques. Ces activités ont été réalisées dans le but de garantir la bonne gouvernance et la protection du droit à la justice administrative tel qu'il est inscrit à l'Article 68 de la Constitution.

RÉGION ASIE

L'Ombudsman de la République d'Indonésie (ORI) met en œuvre le programme de Règlement des plaintes/rapports publics contre les prestataires de services publics (traitement des plaintes externes). Ce programme est destiné à soutenir l'une des Priorités nationales de l'Indonésie, à savoir le renforcement de la politique, du droit, de la défense et de la sécurité, ainsi que la transformation du service public. Entre mi-2023 et mi-2024, l'ORI a traité un total de 7 932 plaintes du public de toute l'Indonésie. Parmi ces rapports, 57 en étaient aux stades de la résolution et du suivi, ce qui a permis aux plaignants de bénéficier d'une compensation financière de 11,6 milliards de roupies indonésiennes, ainsi que d'autres avantages tels que l'obtention de licences commerciales, d'investissements, de certificats et de services garantis. Autre réalisation notable : l'ORI a réussi à éviter des pertes publiques dans les services publics, en particulier dans le secteur économique, pour un montant de 68,7 milliards de roupies. Le 7 novembre 2023, en tant que Président du Forum de l'ombudsman de l'Asie du Sud-Est (SEAOF), l'ORI a organisé une réunion du SEAOF à laquelle ont participé l'Ombudsman de Thaïlande, l'Ombudsman des Philippines, l'Ombudsman du Timor oriental et l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande. Le lendemain, le 8 novembre, s'est tenue la réunion SEAOF+ à laquelle ont participé les membres du SEAOF et plusieurs autres institutions d'ombudsman telles que le Bureau de l'Ombudsman du Commonwealth, l'Ombudsman de Hong Kong et le Bureau des plaintes du public de Malaisie. L'un des ordres du jour portait sur le rôle de l'ombudsman dans la réalisation des Objectifs de développement durable (Objectifs 16). Au cours de l'exercice, l'ORI a été choisi pour devenir l'un des membres du Conseil d'administration de l'Association de l'Ombudsman de l'OCI pour la période 2023-2027 ainsi que l'un des membres du Conseil d'administration de l'IIO pour la période 2024-2028.

Au cours de l'année fiscale 2023, le **Bureau des évaluations administratives (AEB)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon** a traité 135 545 dossiers de plaintes, d'opinions et de demandes de la population concernant le gouvernement central. Ces affaires englobent l'accueil par des Conseillers administratifs, bénévoles privés non rémunérés qui sont mandatés par le Ministre du MIC. Les trois situations les plus fréquentes concernent l'enregistrement des biens fonciers/des familles, les impôts et la protection sociale. Parmi les activités notables de la période 2023-2024 figure le service de Conseil administratif de l'AEB spécialisé dans l'aide aux victimes de catastrophes naturelles. Pour

le tremblement de terre de la péninsule de Noto, qui s'est produit le jour du Nouvel an de 2024, des activités de conseil administratives spéciales, telles que la distribution d'une liste complète de contacts d'organisations compétentes proposant des mesures de soutien, le lancement d'un service téléphonique gratuit de conseil pour les victimes de la catastrophe et l'organisation d'événements de conseil à guichet unique, etc. ont été menées immédiatement après la catastrophe, en coopération avec les organisations administratives concernées. Les Conseillers administratifs ont grandement contribué à la collaboration avec les municipalités ; bien que les conseillers eux-mêmes aient été touchés par le tremblement de terre, ils ont écouté les témoignages des victimes dans les cabines de conseil. Ces stands de conseil ont fait l'objet d'une telle attention que certains ont été présentés dans les programmes d'information d'une chaîne de télévision nationale.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC) de la Corée du Sud** a mis en place un système en ligne de dépôt de plaintes civiles accessible à tous, « e-People », proposé en 14 langues étrangères. Ce système intègre tous les organismes administratifs, ce qui permet aux étrangers de déposer des plaintes et de recevoir des réponses dans leur langue maternelle. Chaque année, « e-People » reçoit environ 10 millions de plaintes civiles de citoyens coréens et d'étrangers, dont environ 30 000 sont directement traitées par l'ACRC, les autres étant adressées aux organismes compétents. Les principales plaintes des étrangers portent sur la prolongation des visas, les salaires, l'indemnisation des accidents du travail et les difficultés rencontrées par les entreprises dirigées par des étrangers. Pour lutter contre la discrimination à l'égard des travailleurs étrangers, l'ACRC a adressé une recommandation à deux ministères, à savoir d'une part le ministère de l'Emploi et du Travail, pour que soient élargis les motifs de changement de lieu de travail des travailleurs étrangers et de réemploi des ouvriers du bâtiment, afin d'assouplir le système strict des permis de travail, et d'autre part le ministère des Océans et de la Pêche, pour que soient déterminées l'échelle d'introduction et les normes d'emploi des marins étrangers, afin de protéger leurs droits et leurs intérêts. Dans le cadre de la résolution des conflits collectifs, l'ACRC a traité par la médiation des plaintes civiles impliquant de nombreux ministères et individus, bien qu'elles ne soient pas illégales. En 2023, l'ACRC a réalisé un total de 63 médiations pour résoudre les griefs d'environ 120 000 personnes. L'institution a également mené des études de cas représentatives comprenant des mesures pour assurer la subsistance des résidents déplacés par la construction du barrage, l'installation d'un téléphérique dans un parc national et la préservation de l'environnement, ainsi que l'aménagement d'itinéraires scolaires. Concernant les recommandations d'améliorations juridiques et institutionnelles, l'ACRC a identifié des lois et des règlements/systèmes visant à améliorer les plaintes civiles récurrentes et celles nécessitant une réponse conjointe de plusieurs organismes. Ces cas représentatifs portent notamment sur la résolution des problèmes liés aux places de stationnement réservées aux personnes handicapées, la prévention de la drogue, l'éducation des adolescents, les

programmes de formation visant à protéger les droits des réservistes militaires, le soutien aux propriétaires de petites entreprises et l'amélioration du congé parental et du système de garde d'enfants.

La **Commission de l'Ombudsman des citoyens du gouvernement métropolitain de Séoul (Corée du Sud)** a renforcé la participation des citoyens et les activités de suivi en portant à 170 le nombre de projets de suivi clés, notamment les projets majeurs et ceux ayant un impact significatif sur les citoyens, et à 1 000 le nombre de projets de suivi généraux. En augmentant de manière significative le nombre de surveillants de quartier (*My Neighborhood Watchers*) dans les 25 districts de Séoul, de 1 407 en 2022 à 5 751 en 2024, la Commission a contribué à la création d'un environnement urbain agréable. Cette expansion s'est traduite par une augmentation de 17,5 % du traitement des plaintes liées à la vie quotidienne des citoyens, telles que le stationnement illégal et la dégradation des routes, qui est passé de 1,89 million d'affaires en 2022 à 2,22 millions d'affaires. La Commission a également renforcé le professionnalisme et la crédibilité de ses activités en augmentant la participation d'experts. Cette initiative inclut la création d'un nouveau groupe de conseil juridique (50 membres), l'extension des activités de l'Ombudsman pour la participation des citoyens (100 membres) et l'augmentation du nombre de candidats au jury pour les plaintes civiles (100 membres). Au cours du premier semestre 2024, la Commission a activement augmenté le nombre d'enquêtes directes sur les plaintes civiles et a traité 289 affaires, soit une augmentation de 38,3 % par rapport à la même période de l'année précédente. Elle a également augmenté le nombre de recommandations et d'expressions d'opinions axées sur l'amélioration des systèmes et pratiques déraisonnables et a recensé 108 affaires, soit une augmentation de 31,7 % par rapport à la même période de l'année précédente. Par ailleurs, la Commission a atteint un taux d'acceptation de 100 % dans son suivi des actions, garantissant ainsi une gestion substantielle des résultats.

Du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024, la **Commission contre la corruption (CCAC)** de la région administrative spéciale de **Macao** a reçu un total de 750 plaintes ou rapports, dont 136 ont été envoyés pour enquête au Bureau de l'Ombudsman. Durant la période mentionnée ci-dessus, le Bureau de l'Ombudsman a traité 223 affaires, dont 146 ont été conclues, y compris 18 affaires pour lesquelles la CCAC a demandé aux ministères compétents d'assurer un suivi. La CCAC a également poursuivi ses efforts d'échange d'opinions avec le Bureau de l'administration publique et de la fonction publique, notamment en se penchant sur la bonne interprétation de divers régimes et règlements en lien avec les lois sur la fonction publique. La CCAC a poursuivi la mise en œuvre du plan de promotion à long terme intitulé *Tous pour l'intégrité (All for Integrity)* et a continué à promouvoir et à diffuser les messages sur l'intégrité auprès des jeunes. En outre, la CCAC travaille en étroite collaboration avec les entités publiques et organise régulièrement des séminaires sur l'intégrité portant sur différents sujets afin de renforcer la formation des fonctionnaires. Elle a également lancé un cours d'apprentissage en

ligne intitulé *Préservez votre intégrité (Uphold Your Integrity)* en collaboration avec le Bureau de l'administration publique et de la fonction publique (SAFP). Ce cours est destiné aux fonctionnaires afin de les encourager à jouer un rôle positif dans le renforcement de la culture de la probité et de l'efficacité de l'administration publique. La CCAC a également maintenu sa stratégie de divulgation publique pour certaines des affaires terminées, non seulement comme outil de prévention, mais aussi dans le but de sensibiliser le public au travail réalisé par la CCAC et d'accroître ainsi la confiance accordée à la CCAC.

L'Ombudsman de la province du Sindh (Pakistan) a lancé un Programme d'ambassadeurs de marque grâce à la Subvention régionale de l'IIO 2022-2023. Jusqu'à présent, deux ateliers ont été organisés dans deux universités, l'un à l'université Hamdard le 29 mai 2024 et l'autre à l'université Sindh Madressatul Islam le 28 juin 2024. Cette activité se poursuivra dans d'autres universités, en fonction de la disponibilité des fonds. Dix étudiants ambassadeurs de chaque université ont été sélectionnés pour promouvoir la responsabilité, la transparence et la bonne gouvernance dans la province en faisant connaître à la communauté étudiante et au grand public le mandat de l'Ombudsman de la province du Sindh, à savoir rendre la justice administrative contre la mauvaise administration des départements et organismes du gouvernement. Des veuves, des orphelins et des héritiers légaux des fonctionnaires décédés, ainsi que des retraités du service public ont envoyé de nombreuses plaintes, alléguant des retards dans le paiement des prestations de retraite par les Bureaux du Trésor dans la province de Sindh et d'autres pratiques irrégulières dans le règlement de leurs droits légitimes. Compte tenu de la gravité de la situation, les membres du Conseil d'administration de la Région, le Secrétariat provincial de l'Ombudsman organisent une fois par mois, sur instruction de l'Ombudsman du Sindh, des réunions portes ouvertes (*khuli katechries*) dans les Bureaux du Trésor et/ou les Bureaux des comptes de district de leurs juridictions respectives, en présence du grand public, afin de répondre rapidement et, généralement, immédiatement à leurs griefs après l'accomplissement des formalités requises.

Au cours de l'exercice, **l'Ombudsman de la Thaïlande (OMT)** a reçu un total de 5 380 plaintes à étudier. Parmi ces activités clé, on peut citer par exemple la solution visant à protéger les avantages des étudiants de l'enseignement supérieur et de l'enseignement professionnel qui réalisent des stages sur les lieux de travail ; ou encore la recommandation visant à modifier la réglementation de la Police royale thaïlandaise, « *Code de réglementation des affaires policières à l'exclusion des affaires B.E. 2554 (2011), Titre 32 – Prise d'empreintes digitales et autres amendements* », etc. L'OMT a également souligné l'importance de résoudre les griefs de la population de manière systématique, comme l'étude des lois relatives à l'emploi d'étrangers sur le lieu de travail ; l'étude des griefs et des injustices subis par les personnes confrontées à la loi sur l'impôt foncier et la taxe sur les bâtiments B.E. 2562 (2019) ; un projet de recommandation sur l'amendement des lois, règles et règlements visant à imposer l'utilisation de défibrillateurs externes automatiques dans le cadre de la réanimation cardiaque de base

et de la réanimation cardio-pulmonaire ; une réflexion sur la résolution des problèmes liés au fonctionnement des magasins carcéraux avec les normes de commercialisation de produits et les droits des détenus à choisir les produits ; et un projet d'étude des problèmes et des impacts de la pêche dans le cadre des lois relatives à la pêche. Au cours de l'exercice 2023, l'OMT a soumis quatre recommandations au cabinet dans les cas où les organismes gouvernementaux n'ont pas rempli leurs obligations conformément au Chapitre V – Obligations de l'État, par exemple, le programme de perfectionnement professionnel pour les étudiants qui ne poursuivent pas leurs études après l'obtention du diplôme obligatoire ; l'application de la loi dans le cas d'opérations d'usines industrielles qui ont un impact sur le public ; les mesures de sécurité pour les bus scolaires ; et la résolution des griefs découlant de la mise en œuvre des projets pour le barrage Roi Et, le barrage Yasothon-Phanom Phrai et le barrage That Noi.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Les membres de la Région Australasie & Pacifique se sont réunis en personne pour la **35^e conférence et réunion annuelle** en novembre 2023. Le thème de la conférence était *De l'autre côté du miroir de l'ombudsman : aujourd'hui et demain (Through the Ombudsman Looking Glass: Now and into the Future)*, et comprenait des sessions d'experts sur le rôle d'un ombudsman en cas de crise, l'impact des technologies émergentes, l'intérêt public pour l'intégrité et l'équilibre nécessaire à l'ombudsman dans l'exercice de ses pouvoirs. Elle s'est tenue à Melbourne et a été accueillie par l'Ombudsman de l'État de Victoria, Deborah Glass, OBE.

En mars 2024, Mme Glass a quitté ses fonctions d'Ombudsman de l'État de Victoria et de Présidente de la Région Australasie & Pacifique. Sa contribution à la gouvernance et à la direction de la Région Australasie & Pacifique a été très appréciée par ses membres. L'Ombudsman des îles Cook, Niki Rattle, a été élue Présidente régionale lors de la réunion annuelle des membres de la Région Australasie & Pacifique en 2023.

Les membres ont adopté le deuxième **Communiqué de la Région Australasie & Pacifique**, soulignant l'importance d'un ombudsman soutenant les droits des Premières nations et des peuples autochtones et ont célébré le 50^e anniversaire d'Ombudsman de l'État de Victoria.

Les fonds du programme de Subventions régionales 2023-2024 de l'IIO ont été utilisés pour faciliter la participation et la représentation de l'Ombudsman du Pacifique au Congrès mondial et à l'Assemblée générale de l'IIO à La Haye, en mai 2024.

L'Ombudsman du Commonwealth australien a publié le document inaugural Marge d'amélioration: observations de l'Ombudsman (Room for improvement: observations from the Ombudsman), une approche de « ce qui fonctionne » pour les organismes dans les domaines

essentiels que sont la conformité, les plaintes et la communication. L’Ombudsman a également publié trois rapports relatifs aux paiements de prestations sociales, notamment : la correction des erreurs de paiement des pensions alimentaires (remediating child support payment errors), la question de la légalité de la répartition des revenus (the question of lawfulness of income apportionment) pour les prestations sociales et la gestion des conséquences d'une répartition illégale des revenus (addressing the impacts of unlawful income apportionment). En tant que Coordinateur du Mécanisme national de prévention (MNP) du Commonwealth, le Bureau a continué à réunir les différentes entités du MNP en Australie afin d'harmoniser les efforts de prévention de la torture et de promotion des traitements humains. Dans le cadre de l'engagement international du Bureau, les fonds ont permis de poursuivre le travail de renforcement des capacités avec l’Ombudsman d’Indonésie. Dans le cadre d’autres engagements internationaux, une délégation de Malaisie a discuté du système australien de liberté de l’information et une délégation de la Commission nationale des droits de l’homme de Taïwan a discuté du travail de l’Ombudsman en tant que MNP.

Le 20 novembre 2023, **l’Ombudsman des îles Cook** a franchi une étape importante vers l’inclusivité et l’égalité d'accès à la justice, avec l’ouverture officielle du nouveau Bureau de l’Ombudsman *Te Mata Akamoeau*. Cette initiative permet de créer un espace ouvert à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. L’Ombudsman des îles Cook a fait ses adieux à deux membres précieux de l'équipe et en a accueilli un autre. Ce mois de septembre marquera le 40^e anniversaire de *Te Mata Akamoeau*, l’Ombudsman des îles Cook.

Le **Control Yuan (CY), Taïwan** a reçu 14 835 plaintes, publié 261 rapports d'enquête, destitué 46 fonctionnaires du gouvernement et proposé 99 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs. Les sept commissions permanentes du CY mènent des enquêtes générales, notamment sur le système de soutien aux personnes prenant en charge des enfants maltraités et sur les mesures prises par le gouvernement pour lutter contre les fraudes dans le domaine des télécommunications et de la cybercriminalité. En août 2023, la Commission nationale des droits de l’homme (NHRC) a annoncé ses plans stratégiques à moyen terme pour la période 2023-2026 en définissant quatre stratégies principales et 21 questions comme objectifs. En septembre, le Président Chen Chu a conduit une délégation en Inde pour participer au 28e Forum Asie-Pacifique (APF). En novembre, la Conférence internationale sur le développement des droits de l’homme, avec pour thème *Changement climatique et droits de l’homme – le rôle des INDH* (*Climate Change and Human Rights – the role of NHRIs*), s'est tenue à Taipei. Des spécialistes des droits de l’homme, des experts, des représentants du secteur public et des ONG ont été invités à discuter de l’impact du changement climatique sur les groupes vulnérables, ainsi que des questions émergentes en matière de droits de l’homme.

En avril 2024, le Bureau de l'**Ombudsman de Hong Kong** a accueilli Jack Chan, son nouvel Ombudsman. L'année 2024 marque le 35e anniversaire de l'institution. Elle a vu le nombre de plaintes diminuer, avec 4 000 plaintes reçues, soit le chiffre le plus bas depuis cinq ans. Le Bureau a pu atteindre, voire dépasser, tous les objectifs de performance en matière de traitement des demandes, de nouvelles plaintes, de la réévaluation et de l'examen des plaintes. Plus de 180 affaires ont été résolues par la médiation. La promotion de la médiation et la formation à celle-ci renforceront l'utilisation de cette méthode de résolution efficace. Dans le même temps, un peu plus de 90 enquêtes approfondies ont été achevées, lesquelles nécessitaient un examen approfondi ou portaient sur des questions systémiques. Le Bureau a également achevé 10 activités d'enquête directe. Dans le cadre de ces enquêtes approfondies et de ces activités d'enquête directe, plus de 180 recommandations ont été formulées, dont plus de 90 % ont déjà été acceptées par les départements compétents.

En mai 2023, l'**Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie)** a publié son troisième rapport sur les actions en cours pour améliorer la réponse aux enfants se présentant seuls aux services d'aide aux sans-abri. Le rapport reconnaît l'action positive de la Nouvelle-Galles du Sud, qui assume ses responsabilités, mais constate également un manque de progrès dans la mise en œuvre d'autres recommandations, telles que l'amélioration de la collecte de données et le suivi des réponses et des résultats pour les enfants sans abri non accompagnés. La Loi de 2022 sur les divulgations d'intérêt public (Public Interest Disclosures Act 2022) (Nouvelle-Galles du Sud) est entrée en vigueur le 1er octobre 2023. Le nouveau système de divulgations d'intérêt public (PID) crée des rôles et des responsabilités supplémentaires pour les fonctionnaires et les organismes de la Nouvelle-Galles du Sud. Une série de documents d'orientation a été publiée et une nouvelle Unité de soutien aux lanceurs d'alerte ainsi qu'une Communauté de pratique sur les divulgations d'intérêt public dans l'ensemble du secteur public ont été mises en place pour soutenir la mise en œuvre du système PID. En mars 2024, l'Ombudsman a déposé un rapport au Parlement sur son projet de recensement de l'utilisation par le secteur public des systèmes de prise de décision automatisée (ADM) dans l'exercice de ses fonctions. Ce rapport marque la première initiative de ce type en Nouvelle-Galles du Sud et comporte une liste de 275 systèmes ADM et outils d'intelligence artificielle à utiliser ou prévus.

L'**Ombudsman de Nouvelle-Zélande** a achevé plusieurs enquêtes et rapports de sa propre initiative. *Faire la différence : Enquête sur l'administration pénitentiaire (Kia Whaitake | Making a Difference: Investigation into Ara Poutama Aotearoa | Department of Corrections)* porte sur une enquête visant à déterminer comment le Département des services pénitentiaires de Nouvelle-Zélande a répondu aux demandes répétées d'amélioration du traitement des prisonniers. L'Ombudsman en chef a également publié un rapport sur les analyses et observations (insights and observations) suite à des engagements avec des communautés affectées par des conditions météorologiques extrêmes et a lancé un certain nombre de nouvelles initiatives. Un nouveau site Internet adapté aux enfants a notamment été créé pour aider les enfants et

les jeunes placés en foyer ou en détention. Un nouvel *Outil d'Auto-évaluation de l'Ombudsman International (International Ombudsman Self-Assessment Tool)* a été lancé, lequel a été conçu pour aider les ombudsman à identifier leurs forces et leurs potentiels d'amélioration. Cet outil a été développé pour aider tous les ombudsman, en particulier ceux de la région Asie-Pacifique. Pour renforcer la collaboration, d'autres engagements internationaux ont été pris, notamment des visites en Australie, à Samoa, en Indonésie, au Vanuatu et au Timor oriental. L'Ombudsman en chef Peter Boshier a été réélu deuxième Vice-président de l'IIO.

L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie) a fait part de plusieurs questions d'ordre général, telles que les difficultés rencontrées par les organismes à fournir des services avec des budgets restreints, la nécessité de réformer les services pénitentiaires et l'assistance aux victimes, les avantages de la recherche de conseils externes dans une petite juridiction et les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Convention OPCAT. L'Ombudsman a également rédigé des rapports détaillés sur des thèmes spécifiques relatifs aux services pénitentiaires, ainsi que sur le partage d'informations sur la violence conjugale, l'utilisation par la police des décrets d'interdiction d'armes à feu et l'isolement dans un centre pénitentiaire. Au cours de l'année, le Bureau a assumé un certain nombre de fonctions visant à promouvoir une meilleure gouvernance. Il a notamment contribué à l'élaboration de la politique du gouvernement du Territoire du Nord en apportant sa contribution à une série de questions politiques et législatives et en siégeant au Comité de réforme juridique du Territoire du Nord.

La **Commission de l'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée** a ouvert une enquête administrative sur des allégations de violations des droits de l'homme au sein d'un centre pénitentiaire à la suite d'une plainte déposée par un ancien agent de police affirmant qu'il avait été agressé physiquement par des prisonniers à haut risque qui éprouvaient un « sentiment général de haine à l'égard de tout le personnel de police ». L'enquête a abouti à l'engagement d'un membre du Parlement en faveur du financement de la construction d'un bâtiment destiné à la détention séparée des policiers condamnés, des membres d'autres forces disciplinaires, des responsables politiques et des fonctionnaires haut placés. Cinq mineurs détenus illégalement par la police ont été remis à la garde de leur famille suite à l'intervention de l'Ombudsman. L'enquête sur la détention des jeunes 12 jours après leur arrestation a révélé qu'ils avaient été détenus illégalement sans qu'aucune charge n'ait été retenue à leur encontre. Ces jeunes ont été libérés le lendemain et certains ont reçu de l'aide pour s'inscrire à l'école. Le ministère de la Justice et le service du Procureur général chargé de la justice pour mineurs collaboreront avec la police concernant les futures affaires impliquant des mineurs.

Le Bureau de **l'Ombudsman du Queensland (Australie)** a endossé de nouvelles responsabilités. Parmi les faits marquants, on peut citer notamment la première année de la fonction d'inspecteur des services de détention, qui promeut le traitement humain des détenus et la

prévention des préjudices par le biais d'examens, d'inspections et de rapports indépendants. Le Bureau a publié des normes pour assurer la transparence qui seront évaluées lors des inspections et a inspecté sept services de détention. Sur la base d'une recommandation du rapport de la Commission royale sur la violence, les abus, la négligence et l'exploitation des personnes en situation de handicap, le Bureau a entamé une enquête de sa propre initiative sur la violence, les abus, la négligence et la privation des droits de l'homme subis par deux frères pendant 20 ans. Le Bureau a répondu à 11 479 prises de contact, reçu 6 270 plaintes, terminé 1 049 enquêtes, formulé 174 recommandations (173 ayant été acceptées) et formé 2 605 agents du secteur public. L'Ombudsman du Queensland fête ses 50 ans de service à la communauté en 2024.

L'Ombudsman de Samoa s'est concentré sur la prestation de services communautaires, la participation à des forums en ligne et à des réunions à l'étranger. Le personnel du Bureau s'est rendu aux Philippines, en Inde et au Royaume de Tonga. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman de Samoa a également rencontré le personnel des ressources humaines de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande afin de soutenir le renforcement des capacités. L'Ombudsman de Samoa a dispensé une formation aux droits de l'homme pour les jeunes et a participé à un atelier à Manille sur les droits de l'homme des personnes âgées en août 2023. Il s'est conclu par l'adoption de l'Appel à l'action sur le renforcement de la promotion des institutions nationales des droits de l'homme dans la région Asie-Pacifique en faveur d'un cadre international pour la promotion et la protection des droits de l'homme des personnes âgées.

Les réels efforts réalisés pour impliquer les fonctionnaires dans la formation *Un processus de prise de décision efficace (Good decision-making process)* ont été un point fort pour **l'Ombudsman des îles Salomon**. Plusieurs organismes et organes gouvernementaux ont été formés à ce jour et l'Ombudsman poursuivra la formation avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux à l'avenir, suite à une recommandation montrant un soutien total pour la poursuite de la formation. La lutte continue contre la corruption et la mauvaise administration était au centre des préoccupations d'un enquêteur principal qui a participé à la première formation sur le thème Fondements de l'intégrité professionnelle (Integrity Professional Foundations) à Port Moresby, organisée par l'Office des Nations unies contre la drogue et le crime (ONUDC) en collaboration avec l'université Griffith. Le programme prévoit de transmettre aux agents des compétences avancées essentielles pour lutter contre la corruption et remédier aux mauvaises conduites administratives. La participation du Bureau de l'Ombudsman à cette formation souligne l'engagement de l'institution à renforcer ses capacités dans la lutte continue contre la corruption et la mauvaise administration.

L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale a nommé la nouvelle Ombudsman Emily Strickland en janvier 2024 après le départ à la retraite de l'Ombudsman Wayne Lines à la fin de l'année 2023. Emily, qui a été Ombudsman adjointe pendant six ans, a quitté le département des Services sociaux où elle occupait le poste de Greffière de l'Unité de dépistage.

L'Inspecteur général et Ombudsman des impôts (IGTO) de l'Australie fête ses 20 ans de service à la communauté australienne. L'IGTO soutient l'intégrité et l'équité de l'administration fiscale depuis 2003. Le 18 octobre 2023, l'IGTO a publié son rapport sur l'Exercice des pouvoirs généraux d'administration du Commissaire (Exercise of the Commissioner's General Powers of Administration). Ce rapport étudie la nature et l'objectif des pouvoirs généraux d'administration du Commissaire à travers cinq études de cas – dont environ 70 enquêtes sur des litiges où le contribuable a fait une erreur dans un formulaire fiscal mais s'est vu refuser la possibilité de corriger son erreur. Ce rapport s'est appuyé sur les principes de la Loi australienne sur l'administration, ainsi que sur les cadres de l'administration fiscale de la Nouvelle-Zélande.

'Alisi Taumoepeau, CR, a été nommée **Ombudsman des Tonga** par le Parlement avec effet au 1er juillet 2023. Mme Taumoepeau arrive à ce poste armée d'une grande expérience. Avant sa nomination pour cinq ans, elle occupait les postes de directrice générale et d'ombudsman par intérim. Elle a travaillé 26 ans dans la fonction publique, en tant que solliciteuse générale et procureure générale, ainsi que ministre de la Justice. Avec plus de 40 ans d'expérience dans la profession juridique, Mme Taumoepeau exerce actuellement la fonction de conseillère du roi (CR). Elle a également été juge en chef par intérim des Tonga et a été reconnue pour les services qu'elle a rendus à l'Église et au gouvernement, aux Tonga et à l'étranger. Mme Taumoepeau remplace M. 'Aisea Taumoepeau, qui a pris sa retraite en février 2023, après 10 ans de service.

En août 2023, **l'Ombudsman de Vanuatu** a accueilli la visite de l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier. Cette visite a été l'occasion de renforcer les liens bilatéraux et de signer l'Accord de coopération et de soutien bilatéral entre l'Ombudsman de Vanuatu et l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande. Cet accord jette les bases d'une coopération continue entre les bureaux et reflète un engagement commun en faveur de la transparence, de la responsabilité et de la bonne gouvernance.

Le Bureau de **l'Ombudsman de l'Australie-Occidentale** a assumé de nouvelles fonctions pour superviser la gestion par les organisations des allégations de maltraitance d'enfants, enquêter sur les plaintes concernant les fiducies caritatives et contrôler l'application de la législation sur les districts de divertissement protégés et les pouvoirs des forces de l'ordre de l'Australie-Occidentale. Le Bureau a présenté trois rapports d'enquête majeurs sur la violence domestique et conjugale et le suicide, le traitement des plaintes par le Comité des plaintes et des services juridiques, et le rôle du défenseur public dans la notification aux familles des

personnes décédées. Les rapports ont mis en évidence des problèmes systémiques et formulé des recommandations pour améliorer l'administration publique et la prestation de services.

La période de décembre 2023 à avril 2024 a été très animée au Bureau de l'[Ombudsman de l'État de Victoria \(Australie\)](#), puisqu'elle a coïncidé avec les derniers mois du mandat de Deborah Glass en tant qu'Ombudsman de l'État de Victoria. Son engagement en faveur de la transparence et de l'intégrité laisse un héritage durable. Au cours de son mandat, elle a présenté 99 rapports au Parlement et formulé 608 recommandations, dont 95 % ont été acceptées. Son dernier rapport, *Réflexions sur les dix dernières années* (*Reflections on 10 years*) revient sur une décennie de travail, ses moments forts et ses difficultés. La nouvelle Ombudsman de l'État de Victoria, Marlo Baragwanath, a été nommée en mars 2024. Marlo apporte à ce poste plus de 25 ans d'intégrité juridique et d'expérience dans le secteur public. Au cours de l'année écoulée, le Bureau de l'Ombudsman a présenté un certain nombre de rapports très attendus, notamment *Allégation de politisation du secteur public* (*Alleged politicisation of the public sector*), une *Enquête sur les soins de santé dispensés aux aborigènes dans les prisons de l'État de Victoria* (*Investigation into healthcare provision for Aboriginal people in Victorian prisons*) et *Traitements des plaintes relatives aux logements sociaux – rapport d'avancement* (*Social housing complaint handling – progress report*).

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

L'[Ombudsman de la province de Santa Fe \(Argentine\)](#) a prêté attention aux plaintes des citoyens en matière d'accès aux droits (par exemple : la fourniture de biens et de services, les problèmes de logement, les services publics et les impôts, la santé, le handicap, les prestations sociales, la sécurité routière ou l'environnement). Dans le domaine de l'assistance aux victimes, le Bureau de l'Ombudsman s'est penché sur la violence sexiste, la violence faite aux enfants, la violence au travail, la traite des êtres humains et l'exploitation des travailleurs. Les conflits intrafamiliaux, de voisinage ou de consommation ont été traités par la médiation et la résolution de conflits. Une attention particulière a été portée à la santé mentale, avec des cas d'hospitalisation prolongée, et la situation des enfants et des adolescents, tous traités par l'Agence pour l'examen et la promotion des droits des usagers des services de santé mentale. L'Ombudsman a présenté la version anglaise de la publication *Aborder les conflits dans le cadre du Programme mondial* (*Addressing Conflict in the Global Agenda*), élaborée à la suite du Congrès international de la médiation. De plus, l'Ombudsman a poursuivi sa décentralisation institutionnelle avec 47 bureaux décentralisés couvrant les 19 départements de la province, et trois « bureaux mobiles » se rendant dans les zones reculées. En collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman national et l'Ombudsman de Santa Fe des enfants et des adolescents, l'Ombudsman de Santa Fe a organisé une formation à la communication pour les opérateurs

publics des secteurs de la sécurité et de la justice, laquelle a mis l'accent sur les droits des enfants et des adolescents.

L'**Ombudsman de Buenos Aires (Argentine)** a élaboré un programme stratégique pour, entre autres, renforcer et étendre les mécanismes d'assistance, promouvoir l'accès à la justice, intégrer une perspective de genre dans la gestion, promouvoir le développement durable et surveiller les processus électoraux pour en assurer la transparence et l'accessibilité. D'autres initiatives sont à souligner, notamment la participation en tant qu'organisation observatrice à l'ensemble du processus électoral national et local au cours de l'année 2023, les enquêtes visant à identifier les situations particulières et structurelles de violation des droits et la mise en application d'un projet visant à donner la priorité à la transparence et à l'accessibilité des données. L'augmentation du nombre de personnes desservies, le renforcement de la coopération avec d'autres institutions et organisations de la société civile, un accord avec Faro Digital pour travailler sur la protection des droits numériques figurent parmi les réalisations les plus remarquables du Bureau. Enfin, l'Ombudsman de Buenos Aires a inauguré de nouveaux espaces physiques, dont un destiné à la formation et au développement d'activités culturelles ouvertes au public.

Le **Service national des prisons (PNN) d'Argentine** a observé que les initiatives en matière de droits de l'homme sont confrontées à d'importants défis et qu'il est nécessaire d'encourager les synergies entre les institutions pour permettre une discussion sur la réalité et les conditions d'incarcération en Argentine. En ce qui concerne la population carcérale fédérale, le PNN a constaté qu'il y avait toujours une situation d'urgence en raison de la surpopulation et du placement des détenus dans des postes de police qui ne remplissent pas les conditions minimales pour une détention de longue durée. Outre les mauvaises conditions générales de détention et de soins médicaux, cette situation est aggravée par les mauvais traitements et les décès de jeunes adultes en détention. Le PPN insiste donc sur le fait que les postes de police ne sont pas des lieux adéquats pour détenir des personnes pendant plus de quelques heures. Le PPN travaille à l'élaboration d'outils permettant de produire des informations actualisées sur les conditions de détention et la fonctionnalité des espaces de détention. Ces outils peuvent être utilisés pour surveiller les centres de détention et contribuer à l'établissement d'un quota de prisons qui respecte les normes internationales en matière de droits de l'homme. Cette approche globale et fondée scientifiquement est essentielle pour relever efficacement les défis actuels.

Le **Défenseur public de l'Union (Brésil)** a abordé un large éventail de questions relatives aux droits de l'homme, notamment la protection et la promotion des droits des communautés traditionnelles, des peuples autochtones, des migrants, des femmes, des personnes privées de liberté, etc. Tous les projets prévoient la préparation de rapports, de recommandations, de guides et d'autres actions visant à promouvoir l'égalité et l'inclusion sociale. Le Bureau

a traité de plusieurs sujets, notamment d'une intervention active dans la protection et la reconnaissance des droits territoriaux des peuples indigènes, en veillant au respect de leur intégrité culturelle et à l'accès à leurs terres ancestrales ; des inspections et des visites de contrôle dans les prisons pour prévenir la torture ; ou encore des interventions dans des affaires importantes impliquant de grandes entreprises, telles que Carrefour ou BRASKEM. Le Bureau cherche à surmonter le défi territorial du Brésil grâce à des projets mobiles visant à faciliter la promotion et la protection des droits de l'homme des populations vulnérables dans les régions reculées du Brésil. Ces projets sont basés sur des initiatives conjointes impliquant des municipalités et des organisations de la société civile. Le Bureau a également coopéré avec le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD) dans le cadre d'un projet lié aux objectifs de développement durable. Il a traduit et publié le *Guide pratique sur les minorités* (*Practical Guide on Minorities*) (en collaboration avec le HCDH, et a organisé des expositions sur les droits de l'homme au siège des Nations unies à New York.

L'Ombudsman de Curaçao a célébré en 2023 son 20^e anniversaire. Cet événement a été principalement mis à profit pour mener une réflexion interne sur l'avenir de l'institut et sur la manière dont il peut continuer à accroître son efficacité. Cette réflexion a notamment débouché sur le déménagement réussi du Bureau dans un bâtiment neuf et amélioré, encore plus accessible, en décembre 2023. La grande majorité des demandes soumises à l'Ombudsman concernaient l'absence de réponse du gouvernement à des lettres et des demandes émanant de citoyens ou d'autres organisations. Toutefois, la majorité de ces demandes ont été traitées avec succès en étroite concertation avec les organes administratifs compétents. En sa qualité d'ombudsman des enfants, l'Ombudsman a lancé plusieurs enquêtes de sa propre initiative concernant la protection des droits des enfants et le Parlement de Curaçao a discuté des préoccupations de l'Ombudsman concernant l'absence de soins appropriés pour les personnes âgées au cours d'une assemblée publique. En juin 2024, l'Ombudsman de Curaçao a été élu Président de la Région Caraïbes et Amérique latine.

Par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsman des migrants, **l'Ombudsman des droits de l'homme du Guatemala** a continué de surveiller les droits des personnes en mouvement. Avant de pouvoir jouir de leurs droits, les migrants sont confrontés à des situations défavorables, telles que la corruption des agents de police au cours de leurs déplacements dans le pays, ou une série d'atteintes à leur intégrité, à leur santé, à leur hygiène et à leur alimentation. Cela est dû au fait que les entités responsables de la vigilance et de la protection de ce groupe n'ont pas été suffisamment renforcées. L'Ombudsman a donc développé des activités pour la supervision des entités publiques responsables de la prise en charge et de la protection des droits des migrants et a traité et suivi les plaintes reçues concernant d'éventuelles violations de leurs droits. Le Bureau a lancé un projet de mobilité avec huit fourgonnettes appelées « PDH Móviles », qui sont adaptées à la prise en charge des migrants et des réfugiés, ainsi qu'aux personnes vivant dans des zones reculées. Il veille à ce que ces personnes soient informées

et orientées et à ce que l’Ombudsman reçoive leurs plaintes. Le personnel de ces véhicules est formé sur des questions telles que la protection internationale, la mobilité humaine, la procédure de détermination du statut de réfugié et d’autres actions liées au mandat constitutionnel de l’Ombudsman des droits de l’homme.

La [Commission des droits de l’homme de la Ville de Mexico \(CDHCM\)](#) a partagé son expérience et ses propositions avec différentes organisations internationales par le biais de réunions ou de contributions, telles que le Groupe de travail des Nations unies sur la détention arbitraire, le Rapporteur spécial des Nations unies sur les droits de l’homme des migrants, le Rapporteur spécial sur la violence contre les femmes et les filles, le Comité des disparitions forcées, la Cour interaméricaine des droits de l’homme ou le Mécanisme d’experts sur les droits des peuples autochtones – pour n’en citer que quelques-uns. Le président de la CDHCM a accueilli des collègues d’Angola et du Brésil pour renforcer les relations bilatérales et a participé à des événements importants organisés par la Fédération ibéro-américaine des ombudsmen (FIO). Dans le domaine de l’égalité, des ateliers sur le genre et la non-discrimination ont été organisés, tels que l’atelier *Perspective de genre, langage inclusif et diversité* (*Gender Perspective, Inclusive Language and Diversity*) destiné au personnel et aux juges du Registre civil de Mexico, un atelier sur la prévention du harcèlement sexuel des enfants et de la violence sexiste pour les enseignants du lycée ou une formation sur le thème *Droit à la santé des personnes LGBTQ+ (Right to Health of LGBTQ+ People)* pour le personnel de l’hôpital de Mexico. En 2023, le Bureau a célébré son 30^e anniversaire par diverses actions visant à faire connaître son travail, par exemple des présentations de projet sur le thème *Comment déposer une plainte (How to file a complaint)* dans le système de métro de la ville et une exposition de photos à la galerie ouverte du Sénat mexicain. En réponse à la crise migratoire mondiale, des visites de contrôle ont été organisées dans les centres d’hébergement et les lieux publics où les migrants sont concentrés dans la ville. Présidant la Région Caraïbes & Amérique latine de l’IIO, le Bureau a lancé un site Internet régional et a organisé une réunion virtuelle de tous les membres en août 2023.

En décembre 2023, Mme Omega Ponce Palomeque a été nommée Présidente de la [Commission des droits de l’homme de Quintana Roo \(Mexique\)](#) ; devenant ainsi la deuxième femme à occuper cette fonction en 31 ans. Le Bureau a mis en place un Comité consultatif, composé de personnes issues de la société civile et du milieu universitaire siégeant à titre honorifique. La Commission réalise chaque année une analyse de la surveillance des prisons, en évaluant les ajustements dans les quatre centres de détention de l’État de Quintana Roo. Dans le but de se joindre aux célébrations du 75^e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l’homme, le Bureau a mené une campagne visant à promouvoir le contenu de la déclaration d’une manière simple et accessible. Par ailleurs, la Commission a appelé à la mise en place d’un mécanisme indépendant de suivi des droits des personnes en situation de handicap. De juillet 2023 à février 2024, le Bureau a traité 1 074 plaintes pour d’éventuelles violations des

droits de l'homme, a mené 15 médiations avec un taux de conformité de 100 % et a instruit 26 968 personnes par le biais de 611 entretiens, conférences, ateliers et formations diplômantes.

L'Ombudsman du Panama a abordé les questions suivantes au cours de la période couverte par le rapport : la pénurie de médicaments à l'Hôpital régional de David (Chiriquí), la situation du ramassage des ordures dans le district de San Miguelito et dans la capitale, une enquête d'office sur la police nationale pour violation présumée du droit à l'intégrité personnelle en raison de l'usage excessif de la force lors de manifestations ; la coordination avec l'Autorité de transit et de transport terrestre pour améliorer le transport des migrants ; ou encore l'examen des accords de rapatriement des personnes privées de liberté. L'Ombudsman a ouvert un bureau régional à Arraiján (province du Panama occidental). Elle a organisé la première exposition sur le thème *La non-violence à l'égard des femmes (Non-Violence Against Women)* et la 14^e version du concours annuel de 2024 sur les femmes d'exception (Outstanding Women 2024). L'Ombudsman a signé des protocoles d'accord avec le Conseil norvégien pour les réfugiés, l'Organisation internationale pour les migrations et le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, ainsi qu'un accord tripartite sur les migrations avec les institutions nationales des droits de l'homme du Costa Rica et de la Colombie.

L'un des principaux objectifs du Bureau de **l'Ombudsman du Pérou** était la mise en place du programme *Briser les chaînes (Breaking Chains)*, qui a pour objectif de porter assistance à des populations très vulnérables et à risque, notamment les garçons, les filles, les adolescents et les jeunes dont les parents, les tuteurs ou les soignants ne sont pas en mesure de fournir les soins adéquats pour leur développement personnel. Le Bureau s'est heurté à des défis majeurs, notamment l'instabilité politique et le roulement fréquent des fonctionnaires, qui l'empêchent de soutenir les politiques de l'État et de faire appliquer des recommandations dans des domaines tels que la santé, l'éducation, les conflits sociaux, la prévention de la corruption et la violence contre les femmes. Au cours de l'exercice, l'Ombudsman a reçu le soutien de l'Union européenne dans le cadre d'un projet visant à renforcer l'attention et la promotion des droits des Défenseurs des droits de l'homme, ainsi que le suivi des politiques publiques en faveur de ce groupe afin d'assurer leur protection spéciale. Un autre projet, soutenu par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, a renforcé les capacités du Bureau de l'Ombudsman à aider les personnes ayant besoin d'une protection internationale et à informer cette population de ses droits. Pour la première fois, le Bureau a également pu contrôler l'ensemble des établissements pénitentiaires du pays. Cette activité s'est déroulée en trois phases tout au long de l'année 2023. Les recommandations de l'Ombudsman ont été dûment suivies et ont abouti à la publication de réglementations légales, telles qu'un décret visant à élaborer des mesures pour traiter les cas de personnes disparues dans des situations vulnérables, des lignes directrices pour la prestation de services éducatifs dans les établissements d'enseignement élémentaire pour l'année 2024, ou une

résolution ministérielle pour un plan de santé intégral visant à renforcer les services de santé pour les peuples indigènes ou autochtones en 2024.

Le **Défenseur des citoyens de Porto Rico** souligne que les principales questions abordées au cours de l'exercice étaient des situations qui touchent les enfants et les adolescents dans leur environnement familial, le vol d'informations sensibles dans les organismes gouvernementaux du pouvoir exécutif, les écoles publiques fermées et la protection des routes, de l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et des réseaux téléphoniques. Le Bureau a inspecté 400 écoles publiques et enquêté sur l'état de 285 abris publics dans tout Porto Rico. De plus, le Bureau a signé un accord de collaboration avec le département de l'Éducation pour traiter les situations qui touchent les enfants dans leur famille et leur environnement scolaire, ainsi qu'un accord avec l'administration du Centre médical de Porto Rico, pour conditionner l'arrivée des ambulances et la prise en charge correcte des patients en situation d'urgence.

L'Ombudsman de Saint-Martin a conclu une enquête systémique concernant la politique de confiscation des véhicules à moteur des forces de l'ordre de Saint-Martin. La Cour commune de justice est le gardien des véhicules confisqués. Cependant, en raison d'un manque de place pour stocker ces véhicules, les forces de l'ordre agissent comme « détenteur » des véhicules confisqués, sans politique et/ou procédure officielle. Cette communication inadéquate avec le public est source d'incompréhension et de frustration. Des mesures rapides ont été prises par les forces de l'ordre pour corriger certaines de ces lacunes, mais une stratégie de communication durable et des changements structurels réels sont encore nécessaires. L'Ombudsman de Saint-Martin est l'actuelle Présidente de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA). En tant que PrésidentE, l'Ombudsman Mossel s'est engagéE à renforcer l'association et son influence dans la région. Dans le but de renforcer les autres bureaux de la région, l'Ombudsman de Saint-Martin, notamment, a accueilli un responsable du traitement des plaintes du Bureau de l'Ombudsman des îles Turks-et-Caïcos à Saint-Martin pour une formation de deux semaines en novembre 2023.

RÉGION EUROPE

Des scrutins électroniques ont été organisés pour les élections au **Conseil d'administration et à la Présidence de la Région Europe** en novembre et décembre 2023. Au total, 59 membres votants en règle ont participé au scrutin. Les résultats sont les suivants :

(1)	Reinier van Zutphen (Pays-Bas)	71,19 %	42
(2)	Marc Bertrand (Belgique)	66,10%	39
(3)	Marino Fardelli (Italie)	62,71 %	37
(4)	Joseph Zammit McKeon (Malte)	57,63 %	34
(5)	Peter Svetina (Slovénie)	55,93 %	33
(6)	Maria Stylianou Lottides (Chypre)	52,54 %	31
(7)	Margret Kelly (Royaume-Uni)	49,15 %	29
(8)	Dmytro Lubinets (Ukraine)	49,15 %	29
(9)	Sabina Aliyeva (Azerbaïdjan)	25,42 %	15

Le Conseil d'administration de la Région Europe est composé de sept membres au niveau régional. Les cinq candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix représentent la région au sein du Conseil d'administration de l'IIO au niveau mondial (Reinier van Zutphen, Marc Bertrand, Marino Fardelli, Joseph Zammit McKeon et Peter Svetina).

Les candidats ayant obtenu le sixième et le septième plus grand nombre de voix deviennent membres du Conseil d'administration de la Région Europe. Comme il y avait égalité pour le septième membre du Conseil d'administration de la Région Europe, un nouveau scrutin électronique a été organisé en janvier 2024 pour départager les candidats. Au total, 53 membres votants en règle ont participé au scrutin. Les résultats sont les suivants :

Dmytro Lubinets	58,49 %	31
Margret Kelly	41,51 %	22

En conséquence, Maria Stylianou Lottides (Chypre) et Dmytro Lubinets (Ukraine) ont été élus membres du Conseil d'administration de la Région Europe. Les nouveaux membres élus sont entrés en fonction lors de leur assemblée inaugurale, à La Haye, en mai 2024.

En ce qui concerne les élections à la présidence, un seul candidat s'est présenté : Reinier van Zutphen, l'Ombudsman des Pays-Bas, qui a été élu Président de la Région Europe de l'IIO par voie électronique en janvier 2024. Il a également pris ses fonctions lors de l'assemblée inaugurale, à La Haye, en mai 2024.

Une assemblée régionale des membres de la Région Europe s'est tenue en mai 2024, à La Haye (Pays-Bas). Les **réunions du Conseil d'administration de la Région Europe** se sont tenues en ligne et en personne comme suit :

- Juin 2023 (en ligne)
- Juillet 2023 (en ligne)
- Novembre 2023 (Bruxelles, Belgique)
- Janvier 2024 (Manchester, Royaume-Uni)
- Mars 2024 (en ligne)

En mai 2024, la Région Europe a accueilli un **nouveau membre**, avec l'arrivée de l'Ombudsman du Tyrol (Autriche) à l'IIO.

Concernant les **visites et assemblées**, il convient de mentionner les événements suivants : en novembre 2023, le Président régional, l'Ombudsman de Grèce Andreas Pottakis, ainsi que ses collègues des Pays-Bas et de Slovénie, ont rencontré le Vice-président de la Commission européenne. Le même mois, le Conseil d'administration de la Région Europe a profité de son assemblée à Bruxelles pour rencontrer la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly.

Les **projets et initiatives** concernent l'Académie d'apprentissage de l'IIO de la Région Europe, un projet qui a été lancé à Manchester (Royaume-Uni) en janvier 2024 avec un premier groupe de collègues de plusieurs institutions d'ombudsman qui ont assisté à une Académie de médiation organisée par le collègue de l'Ombudsman parlementaire et des services de santé (PHSO) au Royaume-Uni. Par ailleurs, le mécanisme d'évaluation par les pairs pour les institutions d'ombudsman – également une initiative du PHSO au Royaume-Uni – a été mis en place en septembre 2023.

D'importantes **conférences** ont eu lieu dans la région, notamment la première Conférence internationale sur *Le rôle de l'Ombudsman dans le monde : entre réalité et possibilité* (*The Role of the Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*), qui a été accueillie par l'Ombudsman du Latium et s'est tenue à Rome en septembre 2023. En décembre 2023, le Président régional Pottakis et le Vice-président de la Région Europe Rob Behrens se sont rendus à Kiev et ont participé à une conférence internationale sur les réfugiés et les enfants disparus, en solidarité avec leur collègue, le Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Le Bureau de l'[Ombudsman de l'Alberta \(Canada\)](#), dirigé par l'Ombudsman Kevin Brezinski, a reçu plus de 4 700 demandes et plaintes au cours de l'exercice 2023-2024. Parmi les cas notables, une enquête menée de sa propre initiative sur la Commission de révision du code pénal a révélé que celle-ci utilisait des documents informels de manière équitable, mais qu'elle ne disposait pas de politiques officielles. La Commission a accepté la recommandation visant à fournir des informations accessibles au public sur son processus. L'Ombudsman a également enquêté sur un refus de financement pour une personne souffrant de troubles psychologiques. Il s'est avéré que l'affaire avait été mal gérée ; l'Ombudsman a recommandé une réévaluation et le plaignant a été intégralement remboursé. Le Bureau a élaboré un plan de communication stratégique pour sensibiliser le public, en ciblant les Albertains vulnérables et les nouveaux arrivants par le biais de présentations à des organisations communautaires et lors de réunions de sensibilisation.

L'[Ombudsman de la Colombie-Britannique \(Canada\)](#), Jay Chalke, a abordé les questions du changement climatique et de l'intelligence artificielle. Le rapport du Bureau sur *L'équité dans un climat changeant (Fairness in a Changing Climate)* a été présenté lors de diverses conférences, notamment le Congrès de l'IIO à La Haye. De même, des présentations sur les implications de l'intelligence artificielle pour le travail des ombudsmen ont été suivies avec un vif intérêt lors d'un symposium à Ottawa et d'une conférence sur l'éthique à l'université de Dalhousie. Les efforts de sensibilisation et de réconciliation avec les populations autochtones se sont intensifiés, avec l'obtention d'un financement permanent pour le programme Pathfinders, ce qui a permis de renforcer l'engagement auprès des populations autochtones. Le Bureau a été invité à aider la nation Nisga'a dans sa procédure de traitement des plaintes et à dispenser une formation, et son expertise a été sollicitée pour l'élaboration d'un modèle national d'ombudsman des droits de l'homme et des droits des autochtones. Depuis janvier 2023, l'Ombudsman a publié cinq rapports majeurs, organisé des cliniques mobiles de traitement des plaintes dans toute la province et dispensé plus de 25 ateliers sur l'équité aux autorités publiques.

En octobre 2023, le [Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador \(Canada\)](#), Bradley Moss, a publié un rapport concernant les défis auxquels sont confrontés les soignants d'enfants avec des pathologies complexes, émettant douze recommandations pour les ministères de la Santé et des Services communautaires et de l'Éducation. Le Représentant des citoyens a fait état d'une augmentation de 28 % des plaintes pour l'année en cours par rapport à l'année précédente et a participé à un examen de tous les bureaux provinciaux statutaires de la Chambre d'assemblée par un juge à la retraite de la Cour suprême de Terre-Neuve-et-Labrador.

La [Protectrice des citoyens des Territoires du Nord-Ouest \(Canada\)](#), Colette Langlois, dont le mandat s'est achevé en juin 2024, a présenté deux rapports spéciaux à l'Assemblée législative : une mise à jour sur deux enquêtes de 2021, et des recommandations pour de nouveaux amendements à la Loi sur l'ombudsman, qui a étendu le mandat du Bureau à d'autres organismes publics territoriaux et la compétence ratione temporis de 2016 jusqu'à 1999. La nouvelle formation d'un jour organisée par le Bureau, intitulée *Formation à l'équité (Fairness Training)* et destinée aux fonctionnaires, continue d'être bien accueillie, et le gouvernement a fait part de son intention de la rendre obligatoire pour tous les responsables. Krista Carnogursky a endossé les fonctions d'Ombudsman au 1er juillet 2024.

L'[Ombudsman de l'Ontario \(Canada\)](#), Paul Dubé, a publié son rapport annuel 2023-2024 soulignant un volume d'affaires presque record de 27 030 – soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente – 57 % de toutes les affaires ayant été clôturées en deux semaines. Il a publié un rapport d'enquête sur les retards de la Commission de la location immobilière, formulant 61 recommandations de réforme, et a appelé à une refonte du système d'inspection des soins de longue durée de l'Ontario, à la suite de son enquête qui a révélé qu'il avait été complètement débordé lors de la première vague de COVID-19. L'Ombudsman Dubé et le Directeur de l'enfance et de la jeunesse ont présenté une version centrée sur l'enfant de la formation sur les enquêtes du Bureau consacrées aux organismes de surveillance de la protection de l'enfance en Tasmanie. L'Ombudsman Dubé a également publié le plan stratégique sur trois ans du Bureau, qui donne la priorité à l'excellence des services et à la valeur ajoutée pour tous les Ontariens, dans le but d'améliorer les services publics.

Le Bureau de [l'Ombudsman de l'Île-du-Prince-Edouard \(Canada\)](#), dirigé par l'Ombudsman Sandy Hermiston, en est à sa deuxième année d'activité. Cette année, le Bureau a élaboré un guide de pratiques exemplaires à l'intention des municipalités, et sa compétence a été étendue aux établissements d'enseignement supérieur. L'Ombudsman de l'Île-du-Prince-Édouard (OmbudsPEI) a encouragé une plus grande transparence et des projets de changement législatif après avoir résolu une plainte concernant la transparence des pratiques en matière de marchés publics. En 2023, l'OmbudsPEI a présenté son premier rapport annuel, qui fait état de 151 prises de contact avec le public et de 44 plaintes résolues avec succès. Il a également mis en lumière le premier rapport d'enquête de l'Ombudsman, intitulé *S'engager pour les soins : améliorer le traitement des troubles liés à l'utilisation d'opioïdes dans le système pénitentiaire provincial (Committing to Care: Improving the Treatment of Opioid Use Disorder in the Provincial Correction System)*. En octobre 2023, le Bureau a reçu sa première saisine de l'Assemblée législative qui demandait qu'une enquête soit menée sur l'unité de santé mentale mobile de la province lors des appels de crise. Plus tôt dans l'année, l'Ombudsman a posé des questions concernant la liste du Registre provincial des patients du gouvernement, ce qui a amené les autorités sanitaires provinciales à clarifier davantage le système d'obtention d'un médecin de famille.

En 2023-2024, le [Protecteur du citoyen du Québec \(Canada\)](#), dirigé par Marc-André Dowd, a traité 20 000 plaintes et publié deux rapports spéciaux ; l'un d'entre eux portait sur la crédibilité des mécanismes de divulgation au sein des organisations publiques, révélant que les fonctionnaires ne sont pas toujours au courant des possibilités de dénonciation et craignent souvent des représailles. Le Protecteur a également publié son premier rapport de suivi sur les relations entre les peuples autochtones et les services publics au Québec, en consultation avec les communautés des Premières nations et des Inuits. Il a étudié les appels à l'action de la Commission Viens et a conclu que les autorités publiques n'ont pas de stratégie pour mettre en œuvre les appels à l'action de la Commission. Le Protecteur a également commenté des projets de loi relatifs à la sécurité culturelle, aux services de garde d'enfants, à l'aide financière aux études et à la sécurité routière.

Jason Pedlar est [l'Ombudsman du Yukon \(Canada\)](#), le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et le Commissaire aux divulgations faites dans l'intérêt public. L'année dernière, l'Ombudsman Pedlar a publié son premier rapport annuel, qui met en évidence l'augmentation du nombre d'affaires, la résolution rapide et efficace des dossiers et les possibilités de changement pour mieux servir les Yukonnais. L'Ombudsman a publié deux rapports relatifs à une plainte déposée contre le ministère de l'Éducation du Yukon pour avoir tardé à informer les parents d'un abus sexuel commis sur un élève d'une école élémentaire locale. Le premier rapport a corroboré les lacunes en matière de communication, et le second a évalué le *Plan d'action pour des écoles plus sûres (Safer Schools Action Plan)* du ministère. L'Ombudsman a également demandé des amendements à la Loi sur l'ombudsman qui lui donneraient la même autorité que dans la plupart des juridictions canadiennes et amélioreraient l'efficacité de la loi. Les amendements proposés s'alignent sur les pratiques exemplaires internationales.

[L'Ombudsman de la Ville de Montréal \(Canada\)](#), Nadine Mailloux, a traité 2 109 dossiers et mené 215 enquêtes approfondies, aboutissant ainsi à la formulation de quatre recommandations à la ville. Une enquête approfondie sur les pratiques de déneigement a permis d'améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Une autre enquête sur le remplacement des entrées d'eau principales a abouti à l'annulation ou à la révision de 60 000 dollars de surfacturation. L'équipe de l'Ombudsman a également envoyé un récapitulatif à tous les conseillers de la Ville de Montréal sur la question de l'hébergement touristique à court terme Airbnb, soulignant les questions soulevées par les Montréalais qui pourraient mener à l'adoption d'un cadre réglementaire.

[L'Enquêteur correctionnel du Canada](#) a publié son 50^e rapport annuel, en parallèle d'un livre qui évalue comment le système pénitentiaire fédéral canadien contribue à la surreprésentation des peuples autochtones derrière les barreaux. L'Enquêteur correctionnel, M. Ivan Zinger, a également fait deux déclarations publiques : l'une ayant été organisée à l'occasion de la

visite du Rapporteur spécial des Nations unies sur les formes contemporaines d'esclavage, et une autre ayant appelé à la ratification du Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture, en collaboration avec la Commission canadienne des droits de la personne. M. Zinger continue à promouvoir des prisons humaines et des pratiques exemplaires au niveau international par le biais du réseau de l'Association internationale des services correctionnels et pénitentiaires, qui comporte plus de 150 membres venant de plus de 30 pays différents.

L'Ombudsman des vétérans du Canada, Nishika Jardine, a rencontré des vétérans et des parties intéressées lors de visites de sensibilisation dans cinq provinces canadiennes. Elle a fait une présentation devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, louant l'étude en cours sur l'expérience des femmes vétérans, et a organisé la cérémonie de remise de la *Mention élogieuse de l'Ombudsman des vétérans de 2023* (*2023 Veterans Ombud Commendations Award*). L'Ombudsman a publié six publications, dont deux guides de ressources éducatives pour aider les vétérans à comprendre comment Anciens Combattants Canada (ACC) rend ses décisions en matière de prestations d'invalidité. Elle a également publié un rapport annuel sur l'état d'avancement des recommandations systémiques et a communiqué les dernières informations concernant une lettre qu'elle avait envoyée au Ministre sur le programme de compensation des paiements. Les publications parues en 2024 traitent de l'injustice du modèle d'indemnité pour douleur et souffrance, et de la manière dont certaines prestations de soins à domicile peuvent entraîner des charges supplémentaires pour les aides familiaux résidents. Au cours de l'année à venir, l'Ombudsman publiera des examens systémiques sur les coûts supplémentaires de garde des personnes à charge pour les clients du programme de réhabilitation et sur le processus d'examen interne d'ACC.

L'Ombudsman des patients de l'Ontario (Canada), Craig Thompson, a publié son rapport annuel 2022-2023, détaillant les enseignements tirés de 4 388 nouvelles plaintes et de 4 528 plaintes réglées. L'Ombudsman a constaté une augmentation significative des plaintes non juridictionnelles concernant des secteurs de la santé qui ne font l'objet d'aucune surveillance. Cette année, sa compétence s'est étendue aux centres communautaires de chirurgie et de diagnostic. L'équipe chargée des enquêtes a mis au point un cadre intégrant un outil permettant d'orienter la remontée des plaintes, ce qui a permis d'augmenter le nombre d'enquêtes réalisables par l'équipe. En 2023, l'Ombudsman a achevé trois enquêtes et formulé des recommandations pour améliorer les politiques et les processus liés aux frais et à la facturation, ainsi qu'aux représailles et à l'accès aux soins. En mars 2024, l'Ombudsman des patients a publié son plan stratégique 2024-2027, qui vise à améliorer l'expérience des patients dans l'ensemble du système de santé.

L'Ombudsman d'Hydro One (Canada), Sophie Petrillo, a constaté une augmentation des plaintes de 18 % en 2022-2023. Le Bureau a continué à accuser réception de la totalité des

plaintes dans un délai de deux jours et a résolu 99,4 % des plaintes dans un délai de 30 jours ouvrables. L’Ombudsman a formulé 43 recommandations à Hydro One, qui les a toutes acceptées. Ces recommandations portaient notamment sur le réexamen des demandes d’indemnisation refusées, l’amélioration du système de messagerie destiné aux agents des centres d’appel, la résolution des problèmes de communication avec les clients et l’élaboration de plans de travail et de mise en application plus efficaces afin de réduire les coûts et l’impact sur les propriétaires.

L’Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (États-Unis), Diane Welborn, siège au Conseil d’administration de l’IIO pour la région Amérique du Nord et coprésidente le programme de mentorat de l’Association des ombudsmans des États-Unis (USOA) pour les nouveaux ombudsman dans la réunion enfants et familles, et siège en tant que membre du Groupe de travail sur la diversité, l’inclusion et l’équité. Son Bureau a produit une émission mensuelle à la télévision locale, publié des articles hebdomadaires dans les journaux mettant en lumière les affaires résolues et distribué des informations hebdomadaires sur les nouvelles affaires et les renvois aux élus et aux dirigeants de la communauté. L’Ombudsman Welborn a fait une présentation au Forum international sur l’accès à la justice avec l’Ombudsman de la Colombie-Britannique sur le rôle émergent du travail de l’ombudsman face au changement climatique.

INFORME ANUAL

2023/2024

PREFACIO

Estimados miembros:

El ejercicio de afiliación 2023/2024 estuvo marcado por la 13^a Conferencia Mundial del IIO, celebrada en La Haya en el mes de mayo de 2024, y organizada por la Oficina del Ombudsman de Países Bajos. Tras los años de la pandemia, era la primera vez en ocho años en que miembros del IIO procedentes de las seis regiones mundiales se reunían presencialmente para aprender de las experiencias de los demás, renovar colaboraciones y volver a casa con nuevas ideas y prácticas.

Este importante evento cuatrienal estuvo precedido por la reunión de los miembros con derecho a voto del IIO: la Asamblea General del IIO, que ofreció a los miembros la oportunidad de saber más sobre los principales proyectos y avances del IIO, así como de conocer a los Funcionarios del IIO recientemente elegidos (Presidente, Vicepresidentes y Tesorero), que tomaron posesión de su cargo justo después de la Asamblea General.

Durante el pasado ejercicio de afiliación, el IIO tuvo ocasión de dar la bienvenida a nuevos miembros, y continuó con su programa anual de subvenciones regionales a través de las cuales financia proyectos de los miembros en las distintas regiones. El IIO intensificó sus esfuerzos por entablar vínculos aún más estrechos con las Naciones Unidas; además, el Comité de Revisión de los Estatutos analizó posibles formas de clarificar un poco más algunas disposiciones importantes, como la pérdida de la condición de miembro.

Queremos dar las gracias a nuestros colegas de la Junta Directiva del IIO, y a la Secretaría General del IIO, por un año de grandes progresos en la consecución de nuestros objetivos. Tenemos por delante nuevos proyectos, y durante el año que entra trabajaremos con energías renovadas.



Nashieli Ramírez Hernández
Presidenta del IIO



Gaby Schwarz
Secretaria General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	151
Miembros del IIO	151
Solicitudes pendientes	152
13ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO	153
Asamblea General del IIO	154
Miembros de honor vitalicio	155
GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU	156
La Secretaría General se reúne con representantes de alto nivel de la ONU	156
Colaboración con UNITAR	157
Conferencia sobre Derechos Humanos de la ONU en Viena	157
El Alto Comisionado de la ONU envía un vídeomensaje a los miembros del IIO	158
Asamblea General de la ONU - Panel de Alto Nivel en Nueva York	159
REFORMA DE LOS ESTATUTOS DEL IIO	161
Adopción de las modificaciones de los Estatutos del IIO	163
FORMACIÓN & APRENDIZAJE COMPARTIDO	164
Webinario de cooperación con el CAIO	164
SUBVENCIONES REGIONALES	166
Breve resumen	166
Subvenciones regionales 2022/2023	165
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO	170
Revisión de las Oficinas Estatutarias - Terranova y Labrador	170
Declaración del IIO Europeo sobre los eventos en Israel y Gaza	171
PUBLICACIONES	172
Documentos de mejores prácticas del IIO - protección de los informantes	172

RELACIONES EXTERNAS & COLABORACIONES	173
Memoranda de entendimiento	173
Participación del IIO en eventos internacionales	177
Visitas a la Secretaría General	178
JUNTA DIRECTIVA	179
Elecciones a Directores regionales	179
Elecciones a Funcionarios del IIO	179
Elecciones a Presidentes Regionales	180
FINANZAS	181
Situación financiera actual	181
Cuotas de afiliación	186
Auditoría externa	186
NOTICIAS DE LAS REGIONES	187
Región de África	187
Región de Asia	193
Región de Asia Austral & Pacífico	197
Región de Caribe & América Latina	203
Región de Europa	209
Región América del Norte	211

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

En el mes de mayo de 2024, un siempre creciente número de miembros del IIO tuvieron la oportunidad de reunirse durante la 13^a Conferencia Mundial del IIO en La Haya. Esta fue la primera oportunidad desde 2016 para que Ombudsman, miembros del personal y profesionales vinculados interactuaran en persona, poniéndose aún más de manifiesto la idea de que crear una comunidad de ombudsman sólida es una motivación constante para que instituciones e individuos mantengan su afiliación al IIO o se unan como nuevos miembros.

MIEMBROS DEL IIO

En 2023/2024, el número de miembros del IIO se incrementó en dos. Actualmente, el IIO cuenta con 259 miembros, de los cuales 214 son miembros con derecho a voto y 45 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 111 países diferentes (África: 30; Asia: 14; Asia Austral & Pacífico: 8; Caribe & América Latina: 10; Europa: 47; América del Norte: 2).

A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	34	6
Asia	25	12
Asia Austral & Pacífico	18	2
Caribe & América Latina	30	1
Europa	88	10
América del Norte	19	14
TOTAL (en todas las regiones)	214	45

Número total de miembros en 2023/2024: 259
(Número total de miembros en 2022/2023: 257)

En 2023/2024 se unieron al IIO cinco instituciones. Se reconoció la condición de miembro con derecho a voto a cuatro instituciones: el Conciliador Público Independiente de la Región del Noroeste de Camerún (Región de África), la Defensoría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Córdoba, Argentina (Región de Caribe & América Latina), el Ombudsman Estatal de Tirol, Austria (Región de Europa) y el Ombudsman de Alaska, Estados Unidos (Región de América del Norte). Una institución, el Seocho-gu Ombudsman, Corea del

Sur (Región de Asia) se unió como miembro sin derecho a voto. También se consideró que un miembro individual, Linda Mainville, Ombudsman Adjunta del ICANN (Canadá, Región de América del Norte) reunía los criterios del IIO para formar parte de su afiliación como miembro sin derecho a voto.

Un miembro con derecho a voto de la Región de Europa y dos miembros con derecho a voto de la Región de América del Norte, dejaron de formar parte de la afiliación del IIO: el Difensore Civico della Regione Toscana (Italia), el Ombudsman de Saskatchewan (Canadá), y el Ombudsman de Iowa (EE. UU.).

La abolición de la figura del Mediador de Faso, de Burkina Faso (Región de África) y su sustitución por un organismo de reciente creación que no ha solicitado aún su unión al IIO, supuso el fin de su afiliación como miembro con derecho a voto desde el 30 de junio de 2024.

SOLICITUDES PENDIENTES

Entre julio de 2023 y junio de 2024 mostraron su interés por unirse al IIO las siguientes instituciones, que contactaron con la Secretaría General del IIO y recibieron información sobre el proceso para convertirse en miembros del IIO:

Región de Caribe & América Latina

- Defensoría del Pueblo de San Juan (Argentina)

Región de Europa:

- Ombudsman del Estado de Renania-Palatinado (Alemania)
- Difensore Civico della Regione Calabria (Italia)
- Difensore Civico Regionale della Emilia-Romagna (Italia)
- Institución de Ombudsman de la Ciudad de Berna (Suiza)

Región de América del Norte:

- Ombudsman para el Servicio de Correos de Canadá (Canadá)
- Protector Nacional de los Estudiantes (Canadá)

Además, instituciones individuales procedentes de Trinidad y Tobago (Región de Caribe & América Latina) y de Canadá (Región de América del Norte) solicitaron información sobre la afiliación al IIO.

13^a CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO

La 13^a Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO se celebró en La Haya los días 13 a 17 de mayo de 2024, organizada por la Oficina del Ombudsman Nacional de Países Bajos. Tras los años de la pandemia, la conferencia ofreció la oportunidad de que los miembros del IIO se reunieran de nuevo en persona después de ocho largos años. Más de 200 delegados procedentes de las 6 Regiones del IIO tomaron parte en este importante evento cuatrienal.

Bajo el tema de la conferencia *Actuando juntos para nuestro mañana* (*Act together for our tomorrow*), los participantes debatieron sobre lo que las instituciones de ombudsman pueden hacer por los ciudadanos para construir un mejor futuro para todos. Su Majestad el Rey de Holanda abrió el evento con un discurso inaugural tras el cual descubrió tres pinturas sobre el tema de la conferencia, junto con la futura generación.

Los temas principales de la conferencia se desarrollaron en estrecha colaboración con las seis Regiones del IIO, abordando las siguientes áreas temáticas a lo largo de un importante número de sesiones en grupo:

CAMBIO CLIMÁTICO Y CONDICIONES DE VIDA

A consecuencia del cambio climático, las personas se han visto obligadas a abandonar sus regiones. Este movimiento poblacional tiene un profundo impacto tanto en los países de tránsito como en los de destino. Asimismo, el cambio climático está privando a muchos ciudadanos de sus necesidades vitales básicas, tales como la vivienda o los suministros de agua corriente o electricidad, que de forma repentina dejan de estar disponibles. El primer día de la conferencia, ponentes y participantes debatieron sobre el rol que desempeñan las instituciones de ombudsman en estos temas, y sobre lo que pueden y deben hacer (como actuar de forma más proactiva, investigar políticas que puedan afectar al medioambiente, y consiguientemente, a los ciudadanos en el futuro, etc.) Los participantes también intercambiaron puntos de vista sobre la forma en la que los ombudsman pueden trabajar de forma conjunta para luchar contra el cambio climático, cuyos efectos no se detienen en las fronteras.

IMPORTANTES DILEMAS

A la vista de lo dispuesto en los Principios de Venecia, los mandatos de los ombudsman han de ser muy amplios. Sin embargo, ante la falta de implementación legal, las instituciones de ombudsman a menudo se enfrentan a importantes dilemas a la hora de decidir entre las quejas que deben investigar y aquellas que simplemente deben resolver. Durante el segundo

día de la conferencia se compartieron distintos enfoques prácticos sobre cómo priorizar quejas y cómo evitar que otros reclamantes reciban una menor atención.

INCLUSIÓN Y CONTACTO CON LOS GRUPOS VULNERABLES Y MARGINADOS

En la conferencia se abordó asimismo el tema más amplio de cómo llegar a los grupos vulnerables y marginados, ofreciendo una plataforma para que los participantes comparten sus experiencias y prácticas garantizando que estos grupos conozcan los servicios que prestan las instituciones de ombudsman. Una sesión en grupo especial estuvo dedicada a las actividades de divulgación en países en los que residen pueblos indígenas, minorías y tribus. El aprendizaje compartido sobre este segmento concreto tendrá su reflejo en un documento de Mejores Prácticas del IIO sobre *Cómo llegar a grupos vulnerables y marginados (How to reach out to vulnerable and marginalized groups)*.

GENERACIONES FUTURAS

Por último, pero ciertamente no por ello menos importante, un día completo de la conferencia estuvo dedicado a las generaciones futuras, y a la pregunta sobre cómo menores y adolescentes pueden participar en la sociedad. Se puso el foco en la protección de los menores en un mundo digital en el que la IA es omnipresente, y donde el peligro de amenazas a los menores adopta formas muy diversas, debatiéndose también sobre el rol de los Ombudsman de la Infancia.

En sus comentarios finales, la Presidenta del IIO Nashieli Ramírez Hernández agradeció al anfitrión de la conferencia, el Ombudsman Reinier van Zutphen, y a su competente equipo, la organización de una conferencia tan interesante y sugestiva, subrayando la importancia de reunirse, escuchar a colegas de todo el mundo y aprender de las prácticas y experiencias propias. El entorno interactivo de la conferencia permitió un entusiasta debate sobre los aspectos en cuestión, volviendo todos a casa con nuevas ideas y colaboraciones renovadas. La Presidenta Ramírez cerró su discurso haciendo hincapié en que: «Muchas cuestiones pueden polarizarnos por naturaleza, pero eso no imposibilita que puedan debatirse y alcanzarse acuerdos. Los retos seguirán estando ahí, y estamos llamados a abordarlos con solidaridad, profesionalidad y conciencia ética».

ASAMBLEA GENERAL DEL IIO

Los miembros del IIO con derecho a voto celebran una reunión cada cuatro años, la Asamblea General, que generalmente tiene lugar de forma conjunta con la Conferencia Mundial del IIO. El 14 de mayo de 2024, se celebró en la Haya la Asamblea General del IIO, y, por primera vez en 8 años, los miembros del IIO con derecho a voto de todo el mundo se reunieron de nuevo en persona para aprender más sobre los proyectos y los avances más importantes del IIO.

La Asamblea General se abrió con un mensaje de vídeo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Volker Türk, quien subrayó la significativa contribución de las instituciones de ombudsman a la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales. «Son un importante vínculo entre las instituciones del estado y la población, y, en consecuencia, para un contrato social renovado y actualizado», afirmó el Alto Comisionado Türk en su discurso de apertura (para más detalles, vea también la página 158 de este informe).

En La Haya, el IIO renovó su estrecha colaboración con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), con la firma de un Memorándum de Entendimiento (MoU) en el que ambas organizaciones plasman su voluntad de continuar su sólida y colaborativa relación compartiendo información, conocimiento y mejores prácticas en el ámbito de las instituciones de ombudsman y la prevención de la tortura. La APT celebró además un almuerzo paralelo durante la Conferencia Mundial para ofrecer una plataforma de intercambio para ombudsman que tienen también el mandato de prevención de la tortura propio de un Mecanismo Nacional de Prevención (MNP).

Asimismo, la Asamblea General adoptó la *Declaración de La Haya* y reconoció el deber y la obligación que tienen las instituciones de ombudsman de todo el mundo de mejorar la relación entre gobiernos y ciudadanos. Esto se vuelve especialmente trascendente para aquellos que no pueden hablar por sí mismos. Los miembros también tomaron nota de la necesidad de que las instituciones de ombudsman sean accesibles y lleguen a todos de forma proactiva.

Al término de la Asamblea General, tomaron posesión de su cargo los Funcionarios del IIO y los Directores regionales entrantes. Durante los próximos cuatro años, los Funcionarios del IIO serán: Presidenta, Nashieli Ramírez Hernández (Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México); Vicepresidente Primero del IIO, Mohamed Benalilou (Mediador del Reino de Marruecos); Vicepresidente Segundo del IIO, Peter Boshier (Ombudsman Principal de Nueva Zelanda), y Tesorera del IIO, Caroline Sokoni (Protectora Pública de Zambia).

MIEMBROS DE HONOR VITALICIO

La 13^a Conferencia Mundial ofreció también la oportunidad de conceder a algunos de los Miembros de Honor Vitalicios del IIO la Orden de Oro al Mérito, introducida en 2022. Los Miembros de Honor Vitalicios Marten Oosting y Mats Melin acudieron a La Haya a recibir el reconocimiento en persona durante una ceremonia celebrada el 14 de mayo de 2024. El Ombudsman de Namibia, Basilius Dyakugha, recibió la distinción en nombre de su predecesor y Miembro de Honor Vitalicio, John Walters.

GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

El Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas del IIO desarrolla estrategias para potenciar la visibilidad de las instituciones de ombudsman en el ámbito de las Naciones Unidas, y aspira a conseguir un mayor reconocimiento de las instituciones de ombudsman por su parte. El grupo analiza la realización de proyectos y actividades tendentes a aumentar la concienciación sobre el importante trabajo que desarrolla el Ombudsman contribuyendo, de una parte, a la agenda de derechos humanos de las Naciones Unidas, y, de la otra, mejorando el reconocimiento de las instituciones miembro sobre el sistema de Naciones Unidas.

LA SECRETARIA GENERAL SE REÚNE CON REPRESENTANTES DE ALTO NIVEL DE LAS NACIONES UNIDAS EN NUEVA YORK

En octubre de 2023, la Secretaria General del IIO, Gaby Schwarz, se reunió con representantes de alto rango de las Naciones Unidas en Nueva York para aumentar la concienciación sobre la importante labor que desempeñan a diario las instituciones de ombudsman a la hora de garantizar la buena gobernanza y el Estado de Derecho, así como en la protección y promoción de los derechos humanos. La Secretaria General aprovechó la oportunidad de sus reuniones para explorar nuevas opciones de compromiso y colaboración del IIO con las Naciones Unidas.

Schwarz mantuvo reuniones con su Excelencia Dennis Francis, 78º Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas, con su Excelencia Paula Narváez, Presidenta del Consejo Económico y Social (ECOSOC), con su Excelencia Volker Türk, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, y con su Excelencia María-Francesca Spadolisi, Subsecretaria General del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (ONU DAES).

Durante estas productivas charlas, Schwarz pudo mostrar cómo los ombudsman contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en aspectos tales como la salud, la igualdad de género, la educación o la protección ambiental. Ello se hace especialmente visible para el ODS 16 sobre Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (Peace, Justice and Strong Institutions), en relación con el cual los ombudsman contribuyen ofreciendo servicios de gestión de quejas accesibles y gratuitos, identificando problemas sistémicos y haciendo recomendaciones de cambio tendentes a mejorar la eficacia y el rendimiento de los servicios públicos.

La consulta informal con los representantes de alto rango de las Naciones Unidas supuso una oportunidad para identificar un nuevo conjunto de oportunidades para el IIO de colaborar y contribuir al proceso de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

COLABORACIÓN CON UNITAR

La Secretaría General aprovechó también su estancia en Nueva York para conocer al embajador Marco Suazo, jefe de la oficina de UNITAR, el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones, lo que se tradujo en una excelente oportunidad para comentar con más detalle un posible proyecto de formación sobre ODS. Esta formación sería la primera actividad conjunta basada en el Memorándum de Entendimiento (MoU) suscrito entre UNITAR y el IIO. En este MoU se identifican áreas temáticas de colaboración, incluyendo, entre otras, formación para instituciones de ombudsman sobre la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Agenda 2030 y los ODS constituyen el compromiso global, oficialmente renovado, con el avance de los derechos humanos reconocidos en la Carta de las Naciones Unidas de 1946. Como tal, la misión de la Agenda 2030 y los ODS es la misión de las instituciones de ombudsman. La formación en este ámbito puede apuntalar esta relación, alineando objetivos y permitiendo la consecución de objetivos comunes.

Las conversaciones preliminares entre UNITAR y el IIO confirman que UNITAR puede diseñar una formación sobre los ODS a medida de las necesidades y los conocimientos de las oficinas de ombudsman. La Secretaría General realizó una consulta entre la afiliación del IIO más amplia para identificar el grado de concienciación de los miembros sobre los ODS. Sobre la base de esta encuesta, esta iniciativa de formación puede ofrecer un resumen de la historia, el desarrollo y el propósito de los ODS, y la forma en la que se relacionan con el trabajo de las instituciones de ombudsman. Puede ayudar a poner de manifiesto los ámbitos en los que el trabajo de las instituciones de ombudsman se entremezcla con los ODS, y la forma en que los ombudsman contribuyen al éxito de los ODS, en particular, del ODS 16. Además, puede ayudar en el análisis de los posibles mecanismos en los que las instituciones de ombudsman pueden influir en los actores políticos a la hora de implementar los ODS y garantizar que las políticas encuentren su base en el beneficio de las personas en sociedad.

CONFERENCIA SOBRE DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN VIENA —REFORZANDO LAS EXIGENCIAS 30 AÑOS DESPUÉS

En septiembre de 2023, la Universidad de Viena y el Instituto Ludwig Boltzmann de Derechos Fundamentales y Humanos organizaron un evento sobre la *Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos en Viena en 1993 —reforzando las exigencias 30 años después (UN World Conference on Human Rights in Vienna 1993 – Strengthening Imperatives 30 Years After)*. Entre los ponentes de la mesa organizada por la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria se encontraban miembros del IIO, como la Protectora Pública de Sudáfrica, Gcaleka, y el Ombudswoman de Croacia, Šimonović Einwalter.

La importancia de las instituciones de ombudsman como actores en el ámbito de los derechos humanos había sido objeto de debate desde los años 70 del siglo pasado; la Conferencia de Viena de 1993 dio a este debate un nuevo impulso, y condujo a que algunas instituciones de ombudsman cuenten desde entonces con un mandato de derechos humanos explícito. No obstante, las instituciones de ombudsman no gozan aún de un amplio reconocimiento como actores de derechos humanos, pese a estar bien posicionados para tomar conciencia de cuestiones relacionadas con éstos a través de quejas individuales, y pudiendo asimismo iniciar investigaciones de oficio y detectar sus violaciones sistémicas.

La conferencia ofreció así una oportunidad excelente para intercambiar opiniones sobre el rol de las instituciones de ombudsman como partes interesadas en el ámbito de los derechos humanos; la experiencia de los miembros del IIO fue recibida con gran estima.

EL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS TÜRK ENVÍA UN VÍDEOMENSAJE A LOS MIEMBROS DEL IIO

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Volker Türk, se dirigió a la Asamblea General del IIO el 14 de mayo de 2024 mediante un mensaje de vídeo, en el que felicitó al IIO por la elección del tema para la 13^a Conferencia Mundial (*Actuando juntos para nuestro mañana – Act together for our tomorrow*) y por hablar de la realidad en tiempos de crisis, conflictos, cambio climático y otros aspectos que a menudo afectan a los grupos sociales más vulnerables de forma desproporcionada.

El Alto Comisionado Türk reconoció el rol crucial que los ombudsman desempeñan a la hora de abordar desequilibrios de poder y de ayudar a corregir injusticias y mala administración, subrayando el carácter esencial de las contribuciones de los ombudsman en la mejora de los servicios públicos y en la identificación de los errores del sistema. Igualmente, reconoció ser consciente de que muchos ombudsman están trabajando en situaciones desafiantes en un mundo de crecientes restricciones de los espacios ciudadanos y los derechos fundamentales.

Concluyó garantizando ante los miembros presentes que: «El trabajo que desarrollan garantiza que los compromisos con los derechos humanos se traduzcan en estructuras de gobierno y tengan reflejo práctico en las vidas de las personas. Su valor es incalculable para los organismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, sean aquellos creados en virtud de tratados, los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos, y la Revisión Periódica Universal, o mi propia Oficina. Tenemos el compromiso de respaldar sus mandatos y su independencia, en línea con los Principios de París y de Venecia, así como sus esfuerzos por defender el Estado de Derecho». Puede leer el discurso completo del Alto Comisionado Türk en el sitio web de ACNUDH.

ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS —PANEL DE ALTO NIVEL EN NUEVA YORK

La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoce con regularidad, mediante la adopción de resoluciones, la importancia de las instituciones de ombudsman y mediadoras en la promoción y protección de los derechos humanos, animando a los estados miembros a valorar la creación o el fortalecimiento de instituciones de ombudsman y mediadoras dotadas de una sólida independencia y autonomía, en consonancia con los Principios de Venecia.

Según la Resolución de las Naciones Unidas (UN-RES-77/224), el Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas convocó un panel de alto nivel sobre *Acceso público e inclusividad: desarrollando iniciativas estratégicas para aumentar la concienciación sobre el rol y el trabajo de las instituciones del ombudsman y mediadoras en la protección y promoción de los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho* (*Public accessibility and inclusivity: developing strategic initiatives to raise awareness on the role and work of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law*) que se reunió en Nueva York en el mes de mayo de 2024.

El objetivo de este primer Panel de Alto Nivel era debatir sobre iniciativas estratégicas tendentes a aumentar la concienciación sobre el papel y el trabajo de las instituciones de ombudsman y mediadoras; se invitó a los participantes a compartir sus experiencias y a dejar constancia de las mejores prácticas y de los retos persistentes abordando cuestiones tales como el fomento de los ombudsman siguiendo los estándares de los Principios de Venecia, la creación de un marco legal y constitucional necesario para el ombudsman, dotándolo además de estabilidad financiera, la protección contra amenazas y represalias, o ejemplos de alcance a la hora de mejorar la concienciación sobre la labor del ombudsman en el ámbito nacional.

Entre los ponentes del Panel de Alto Nivel se incluyeron Mohammed Benalilou, Mediador del Reino de Marruecos y Vicepresidente Primero del IIO, Maryam Abdullah Al Attiya, Presidenta de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), y la Ombudsman de Europa, Emily O'Reilly, y la Ombudsman de Croacia, Tena Šimonović Einwalter.

Entre los participantes existió consenso de que el principal rol de las instituciones de ombudsman es proteger y promover los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho mediante el estudio de quejas, el desarrollo de sus propias investigaciones independientes y la evaluación de los estándares de derechos humanos de los países. El ombudsman desempeña un importante papel de control y equilibrio, y garantiza una mayor transparencia del gobierno y de las administraciones públicas. Su independencia frente al gobierno, además de unos recursos económicos suficientes, resultan esenciales para que puedan cumplir tan importantes tareas e investigar las quejas de los ciudadanos. Los ponentes

pusieron repetidamente el foco en la necesidad de colaboración entre las instituciones de ombudsman y las INDH, así como con las ONG y las organizaciones de la sociedad civil.

En lo que respecta a los retos, los ponentes abordaron el problema del alcance y la garantía de accesibilidad para todos los ciudadanos, algo que puede resultar especialmente difícil para las zonas rurales remotas. También se debatió sobre el hecho de que cada vez es más frecuente que las instituciones de ombudsman tengan que dar cobertura a varios mandatos diferentes. Ser una institución con un mandato múltiple puede ofrecer ventajas, ya que puede mejorar la forma en la que se abordan las necesidades y los derechos fundamentales de los ciudadanos. No obstante, para poder dar cumplimiento a los distintos mandatos de forma eficaz, resulta esencial que estas instituciones reciban los recursos necesarios, tanto económicos como humanos.

REFORMA DE LOS ESTATUTOS DEL IIO

En 2022, la Junta Directiva del IIO se dio cuenta de la existencia de una serie de limitaciones en los Estatutos actuales, en concreto en las disposiciones relativas a la forma de obtener y de perder la condición de miembro. Como consecuencia, la Junta creó el Comité de Revisión de los Estatutos, con el fin de revisarlos y abordar estos aspectos.

El Comité estuvo presidido por Peter Boshier, Vicepresidente Segundo del IIO y Ombudsman Principal de Nueva Zelanda. Los miembros del Comité, representantes de las seis Regiones del IIO, fueron Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo (Angola), Ajaz Ali Khan (Pakistán), Nashieli Ramírez Hernández (Méjico), Andreas Pottakis (Grecia), Paul Dubé (Canadá), Diane Welborn (EE. UU.), y la Secretaria General del IIO, Gaby Schwarz.

El objetivo inicial del Comité fue revisar y proponer reformas de las disposiciones del Artículo 10 sobre la pérdida de la afiliación. Sin embargo, durante sus deliberaciones el Comité convino en ampliar el ámbito de su revisión a otras estipulaciones, como el Artículo 7 sobre las solicitudes de afiliación, el Artículo 9 sobre las cuotas de los miembros, y el Artículo 17 sobre el proceso de toma de decisiones sin reuniones.

ARTÍCULO 10 —PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE MIEMBRO

Las modificaciones del Artículo 10, según lo propuesto por el Comité, garantizan un procedimiento que ponga la facultad de adoptar la decisión final en la Junta, y ya no en el Comité Ejecutivo, con una mayor participación de los Presidentes regionales, y con una definición clara de los roles respectivos de la Junta y de la Secretaria General.

Incorpora un plazo para asegurar un proceso eficiente y garantiza la equidad procedural estableciendo la necesidad de que los miembros reciban información suficiente para poder dar respuesta a cualesquiera alegaciones que se formulen. La propuesta del Comité sobre la modificación del Artículo 10 también toma en consideración la introducción de la suspensión como sanción menos grave en comparación con la expulsión, y la posibilidad de revisar la recuperación de la condición de miembro cuando resulte oportuno.

ARTÍCULO 7 —SOLICITUDES DE AFILIACIÓN

A la hora de revisar las disposiciones sobre la pérdida de la condición de miembro, el Comité consideró que también debían proponerse reformas del Artículo 7 y del procedimiento regulador de las solicitudes de afiliación al IIO. El Comité habló sobre si las solicitudes de afiliación debían ser valoradas basándose exclusivamente en el cuestionario enviado y en los documentos legales conforme a los cuales la institución solicitante fue constituida, o si

se debe hacer una valoración más holística en la que tomar también en consideración las actuaciones y las declaraciones de la organización y de la persona al frente de la misma.

Así pues, el Comité recomendó potenciar el proceso de diligencia debida, poniendo un mayor énfasis en el rol de los Presidentes regionales, que son los que mejor posicionados están para asesorar sobre el contexto, la conducta y la reputación de una institución solicitante y de la persona al cargo de la misma en su región.

El Comité recomendó igualmente introducir modificaciones tendentes a aclarar las obligaciones de la Junta cuando la decisión sea la de no conceder la afiliación, así como el proceso para recurrir ante la Asamblea General.

ARTÍCULO 9 —CUOTAS DE LOS MIEMBROS

Otra de las cuestiones puestas de manifiesto durante los debates del Comité es el elevado porcentaje de miembros (aproximadamente un 25%) con cuotas pendientes desde hace tiempo. Se valoró la necesidad de que, llegado un determinado momento, la Junta ponga en marcha algún tipo de actuación en caso de impago. Para garantizar la existencia de instrucciones claras sobre cómo debe la Junta tomar las medidas oportunas, el Comité recomendó a la misma diseñar directrices sobre cómo tratar el impago de cuotas persistente y prolongado. Para llevar esto a efecto se introduce una modificación menor del Artículo 9(4).

ARTÍCULO 17 —ADOPCIÓN DE ACUERDOS SIN REUNIONES

El Artículo 17 detalla el proceso para la toma de decisiones sin reunión. La operatividad de este artículo concreto fue puesta en tela de juicio en el pasado, habiendo generado demoras en el proceso de toma de decisiones, y limitando con ello la capacidad de actuación de la Secretaría General.

El Comité propuso reformas menores para optimizar el proceso. El principal cambio era adaptar la mayoría necesaria para consentir un acuerdo a adoptar sin reunión, aprobando el punto por mayoría simple.

El Comité también debatió sobre la incorporación de la capacidad de ampliar el plazo para la emisión del voto, decidiendo que resultaba más apropiado establecer un vencimiento más riguroso y que el transcurso del plazo suponga la pérdida de la oportunidad de votar en todo caso. El quórum no se vería afectado, pues la falta de voto por el transcurso del plazo tiene los mismos efectos que la abstención. Las mociones habrán de adoptarse por la mayoría de votos emitidos.

ADOPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES DE LOS ESTATUTOS DEL IIO

De conformidad con el Artículo 28.1 de los Estatutos del IIO, toda modificación estatutaria requerirá el voto de la mayoría de los miembros con derecho a voto presentes en la Asamblea General. Lamentablemente, en la Asamblea General de la Haya no hubo quórum, razón por la que no pudieron adoptarse en ella las reformas de los Estatutos presentadas por el Comité de Revisión.

No obstante, con el fin de identificar la inclinación general de los miembros presentes en La Haya con respecto a las modificaciones sugeridas, el IIO celebró una votación orientativa en la reunión de la Asamblea General del 14 de mayo de 2024. Los resultados de esta votación orientativa mostraron un gran respaldo (aproximadamente el 80%) a las reformas propuestas en relación con el Artículo 7 (solicitudes de afiliación), el Artículo 9 (cuotas de los miembros) y el Artículo 17 (adopción de acuerdos sin reuniones). La reforma del Artículo 10 (pérdida de la condición de miembro) recibió el respaldo del 68%.

La Junta Directiva del IIO decidió establecer un Comité Permanente de Revisión de los Estatutos que analizará de nuevo el asunto para presentar de nuevo propuestas de reforma de los Estatutos ante la Asamblea General del IIO.

FORMACIÓN Y APRENDIZAJE COMPARTIDO

WEBINARIO DE COOPERACIÓN CON EL CAIO

En el ejercicio objeto de análisis, el IIO mantuvo su estrecha colaboración con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (CAIO) —la rama de investigación y formación de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA)— y contribuyó a varios webinarios.

En el mes de agosto de 2023 se celebró un webinar para abordar el tema de *Violencia y acoso de género: el rol del Ombudsman en la garantía de la seguridad y el empoderamiento de las mujeres* (*Gender-based violence and Harassment: The Ombudsman's Role in Ensuring Women's Safety and Empowerment*). El webinar supuso una importante oportunidad para concienciar y debatir sobre violencia y acoso de género. Ponentes expertos analizaron el papel esencial que desempeñan las instituciones de ombudsman, y el enfoque polifacético que se necesita para luchar de forma efectiva contra la violencia de género. Los participantes aprendieron sobre marcos legales y políticas eficaces para proteger a las mujeres y seguir fomentando entornos seguros, así como sobre iniciativas innovadoras para prevenir la violencia de género. En línea con el Mes de la Mujer de Sudáfrica, el panel de expertos estuvo compuesto exclusivamente por mujeres, e incluyó al Dr. Hicks, profesor titular en la Universidad de KwaZulu Natal, así como a los Ombudsman de Chipre (Stylianou-Lottides), de Malawi (Malera) y de Seychelles (Tirant-Ghérardi).

Para celebrar el Día del Ombudsman 2023 se organizó un webinar sobre *Ombudsman en la era digital: retos y oportunidades a analizar* (*Ombudsman in the Digital Age: Navigating Challenges and Opportunities*) cuyo objetivo fue el de explorar las profundas implicaciones que la comunicación digital tiene sobre el derecho a la privacidad y la confidencialidad en el marco del proceso de gestión de quejas. Entre los ponentes que analizaron los distintos aspectos de este tema tan importante (como el derecho a la privacidad y las consideraciones éticas) se encontraron el Prof. Manoj Maharaj, de la Universidad de KwaZulu Natal, la Secretaria General del IIO, Gabi Schwarz, y Vusumzi Magwebu, Ombudsman de Ciudad del Cabo.

En la era en la que la eficiencia tiene una importancia vital, el CAIO y el IIO han aunado fuerzas para explorar el poder transformador de las herramientas de mejora del lenguaje en un webinar titulado *Mejorando la productividad y protegiendo la confidencialidad en las instituciones de Ombudsman: aprovechando Grammerly y ChatGPT para informes de investigación de calidad* (*Enhancing Productivity and Safeguarding Confidentiality in Ombudsman Institutions: Leveraging Grammerly and ChatGPT for Quality Investigation Reports*). Los ponentes detallaron las herramientas de mejora del lenguaje (como Grammerly o ChatGPT) y la forma en que pueden aumentar la productividad y la calidad de los informes. Asimismo, analizaron la

importancia de proteger la confidencialidad y de mitigar los riesgos de violación de los datos a la hora de hacer uso de estas herramientas.

En marzo de 2024, el CAIO, en estrecha colaboración con el IIO, organizó un webinario sobre *Promover los derechos humanos: el rol de las instituciones de Ombudsman* (*Promoting Human Rights: The Role of Ombudsman Institutions*), que ofreció a los participantes una explicación integral del rol esencial que los ombudsman desempeñan en la promoción y protección de los derechos humanos, proporcionando un lugar para recurrir, identificar agravios, exigir responsabilidad a las autoridades y tender puentes que permitan superar las brechas entre ciudadanos y gobiernos. Entre los ponentes de este webinario se incluyeron Matthew Pauwa Mhina Mwaimu, Ombudsman de Tanzania, Steve Onwuasoanya, Asesor de Derechos Humanos del Gobierno y Directorado de Paz de la Secretaría de la Commonwealth, y Paul Dubé, Ombudsman de Ontario (Canadá).

SUBVENCIONES REGIONALES

A través de su programa de subvenciones regionales, que comenzó en el ejercicio 2010/2011, el IIO ha prestado apoyo financiero a numerosos proyectos sobre asuntos relacionados con el ombudsman en las seis Regiones del IIO. Al final de 2023/2024, el importe total de los pagos realizados al amparo de este programa desde sus inicios ascendió a 355 975,00 euros. De esta cifra, un total de 43 632,00 euros se destinaron a proyectos finalizados en 2023/2024.

BREVE RESUMEN

SUBVENCIONES REGIONALES 2018/2019

El último de los proyectos a poner en marcha bajo el programa de subvenciones regionales 2018/2019 fue un taller internacional de dos días de duración planificado por el Ombudsman de la Infancia de Mauricio (Región de África), con el título *El papel de ombudsman y mediadores en la supervisión de la situación de los menores en conflicto con la ley y privados de libertad* (*The Role of Ombudsman and Mediators in Monitoring the Situation of Children in Conflict with the Law and Deprived of Liberty*). Este taller de trabajo debió haberse realizado en 2020, pero, a consecuencia de la pandemia de la COVID-19 y de las restricciones sanitarias reinantes, no pudo celebrarse hasta septiembre de 2023. El IIO cofinanció este evento con la suma de 2885,00 euros.

SUBVENCIONES REGIONALES 2020/2021

En la Región de Europa, el Ombudsman de Letonia recibió una subvención regional del periodo 2020/2021 para la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad del sitio web de la Oficina del Ombudsman de la República de Letonia, por un importe de 2000,00 euros.

SUBVENCIONES REGIONALES 2020/2021 Y 2021/2022

El Ombudsman de Nueva Zelanda (APOR) recibió 11 117,00 euros para el taller de trabajo *Orientación para investigadores senior y personal directivo* (*Coaching for Senior Investigators and Leaders Workshop*) organizado para los Ombudsman y organismos de integridad del Pacífico, en Suva, Fiji, en marzo de 2023. El importe satisfecho al Ombudsman de Nueva Zelanda estuvo compuesto por dos subvenciones regionales, una de 7000,00 euros correspondiente a las subvenciones regionales 2020/2021, y otra subvención regional 2021/2022 originariamente destinada a subvenciones menores, para las que se había presupuestado una cifra de 4940,00 euros. Habida cuenta de que solo una institución de ombudsman del Pacífico había mostrado

interés en una de estas subvenciones menores, la mayor parte del importe (un total de 4117,00 euros) fue reasignada al proyecto del taller de trabajo previsto para 2020/2021.

El taller de trabajo, coorganizado por el Ombudsman de Nueva Zelanda y un representante del Ombudsman de Victoria (Australia), presentó ante el personal directivo y los investigadores senior actuales y emergentes, las aptitudes necesarias para mentorar, formar y orientar a los miembros de su personal. Acudieron participantes procedentes de las Islas Cook, Samoa, Tonga, Vanuatu, Papúa Nueva Guinea, las Islas Salomón, Kiribati y Nueva Zelanda.

SUBVENCIONES REGIONALES 2021/2022

En la Región de África, el Ombudsman de Marruecos destinó el total de los 2145,00 euros de una subvención regional del periodo 2021/2022 a financiar la interpretación al inglés, francés y árabe, de su webinario internacional sobre *El poder de propuesta del Ombudsman: un importante mecanismo de apoyo a las reformas legales y administrativas* (*The Proposal Power of the Ombudsman: An Important Mechanism to Support Administrative and Legal Reforms*). El webinario, celebrado el 15 de noviembre de 2023, atrajo a mediadores y ombudsman procedentes de África, Europa, Asia y América.

El Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán (Región de Asia) recibió un anticipo de 2065,00 euros para continuar su campaña de concienciación al público general que ya había realizado gracias al programa de subvenciones regionales 2021/2022. La financiación del IIO permitió que los habitantes de los distritos más desfavorecidos tuvieran la ocasión de conocer las competencias, las funciones y el mandato del Ombudsman de la Provincia; asimismo, se animó a los participantes de la campaña de concienciación a que presentaran sus quejas. El resultado fue la presentación de más de veinte quejas en el acto.

Tal y como antes se mencionara, se concedió una subvención regional 2021/2022 al Ombudsman de Nueva Zelanda para subvenciones menores en el Pacífico. Cuando el Ombudsman de Nueva Zelanda lanzó la convocatoria para las subvenciones menores de la Región del Pacífico, sólo mostró interés la Ombudsman de las Islas Cook, que utilizó la subvención menor de 811,00 euros para fabricar un cartel para el edificio que alberga la oficina, y para imprimir folletos para promover la interacción con la oficina del Ombudsman de las Islas Cook.

SUBVENCIONES REGIONALES 2022/2023

El Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (CAIO) de Sudáfrica (Región de África) recibió un anticipo de 3500,00 euros bajo el programa de subvenciones regionales 2022/2023 para financiar la interpretación simultánea y la traducción de las presentaciones de los webinarios del CAIO.

El Defensor del Pueblo de Santa Fe (Argentina, Región de Caribe & América Latina) recibió una subvención regional 2022/2023 referida a un proyecto anterior cofinanciado por el IIO. En julio de 2022, el Defensor del Pueblo de Santa Fe había celebrado en la ciudad de Rosario un *Congreso Internacional de Mediación sobre Conflictos en la Agenda Global*. Diseñado con la forma de plataforma para el debate plural, el congreso puso el foco en los mecanismos para mejorar la convivencia entre comunidades. A la luz de la importancia del tema, el Defensor del Pueblo de Santa Fe quiso elaborar una publicación en la que se resumieran las experiencias del Congreso Internacional de Mediación 2022, para lo que recibió una subvención regional del IIO por valor de 2776,00 euros.

SUBVENCIONES REGIONALES 2023/2024

En su reunión de Viena en mayo de 2023, los miembros de la Junta del IIO decidieron continuar con el programa de subvenciones regionales del IIO para el ejercicio 2023/2024. En consecuencia, se presupuestó la suma habitual de 42 000,00 euros para proyectos regionales, y, en línea con la práctica habitual, la cantidad se repartió por partes iguales entre las seis Regiones del IIO. El importe disponible para cada región asciende a 7000,00 euros.

Tras evaluar las propuestas de proyectos enviadas por los miembros del IIO en el plazo establecido al efecto, el Comité Ejecutivo del IIO aprobó asignar un total de 38 000,00 euros a los proyectos seleccionados. En relación con la Región de Asia, aún no se ha tomado una decisión. Al igual que en los años anteriores, los fondos no dispuestos se transferirán al Fondo de Crisis del IIO.

La Región de África destinó el total del importe asignado, 7000,00 euros, a la Exposición Internacional del Ombudsman 2024, respaldando con ello una mayor afiliación en la región. El evento, organizado por el Ombudsman de Botsuana, tuvo lugar en la capital de Botsuana, Gaborone, entre el 29 de julio y el 2 de agosto de 2024.

Las Regiones de Asia Austral & Pacífico y de América del Norte destinaron las subvenciones regionales 2023/2024 (es decir, 7000,00 euros por región) a ofrecer asistencia financiera a la participación de los miembros de sus regiones con limitaciones presupuestarias en la 13^a Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO celebrada en La Haya en mayo de 2024.

En la Región de Asia Austral & Pacífico, las instituciones de Ombudsman de Samoa, las Islas Salomón, Tonga y Vanuatu se beneficiaron de esta iniciativa, de manera que sus tasas de registro y/o su alojamiento en La Haya fueron sufragados por el IIO. Puesto que los costes fueron inferiores a lo esperado, se devolvieron al IIO aproximadamente 1300,00 euros del total de los 7000,00 euros asignados.

La Región de América del Norte repartió por partes iguales la suma de 7000,00 euros entre tres instituciones de ombudsman con dificultades económicas para participar en la Conferencia

Mundial del IIO. Cada una de las beneficiarias (las instituciones de Ombudsman de Alberta, Montreal y las Islas del Príncipe Eduardo) destinó la financiación del IIO (2333,00 euros) a cubrir sus gastos de desplazamiento.

En la Región de Caribe & América Latina, tres instituciones solicitaron con éxito subvenciones regionales del IIO para el periodo 2023/2024.

Gracias a la subvención de 3000,00 euros, la Oficina de la Defensoría Pública Federal (DPU), de Brasil, ha podido implementar un proyecto sobre protección y promoción de los derechos humanos en la Región de la Amazonía Legal, esto es, en los estados brasileños de Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondonia, Roraima, Tocantins y Marañón. El objetivo principal de la iniciativa de la DPU era mejorar las condiciones en las que se presta asistencia a la población vulnerable durante las misiones itinerantes de la DPU en la Amazonia Legal. Tales misiones itinerantes se centran en la formación y educación en materia de derechos humanos y en la orientación y asistencia legal en zonas remotas.

La Comisión de Quejas de las Islas Turcas y Caicos lanzará su Proyecto *Conozca sus Derechos* (*Know Your Rights*), diseñado para concienciar y educar de forma masiva. Su objetivo es garantizar que todos los ciudadanos conozcan suficientemente las funciones de la Comisión de Quejas y sus derechos y obligaciones bajo el Reglamento de la Comisión de Quejas. El proyecto, para el que el IIO presupuestó 2000,00 euros, debería ponerse en marcha entre 2024 y 2026.

El Defensor del Pueblo de la República Dominicana recibirá 2000,00 euros para su iniciativa *Defensor Escolar*. El Defensor Escolar, que será seleccionado entre estudiantes del último año de su carrera educativa, asumirá la labor de defender los derechos humanos y fundamentales de sus compañeros. Se espera que la iniciativa Defensor Escolar mejore de forma significativa la vida en los centros educativos dominicanos, pues Colombia ya cuenta con un proyecto similar que ha tenido efectos muy positivos.

La Región de Europa destinó íntegramente la cantidad de 7000,00 euros para respaldar la conferencia internacional *Libertad o miedo (Freedom or Fear)*, organizada por la Oficina del Comisionado del Parlamento de Ucrania para los Derechos Humanos, junto con la Oficina del Presidente y del Ministerio de Asuntos Exteriores de Ucrania, y celebrada en Kiev del 8 al 10 de diciembre de 2023.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS —PRESTANDO APOYO

En su calidad de única organización global dedicada a la promoción de las instituciones de ombudsman, el IIO se toma muy en serio las amenazas contra los colegas, habiendo ofrecido su apoyo y su solidaridad a colegas ombudsman de todo el mundo en múltiples ocasiones, independientemente de que sean instituciones miembro o no.

REVISIÓN DE LAS OFICINAS ESTATUTARIAS —TERRANOVA Y LABRADOR

El gobierno de Terranova y Labrador (Canadá) acometió un proceso de revisión de las distintas oficinas estatutarias, entre ellas, la Oficina del Representante de los Ciudadanos (Ombudsman). El objetivo de esta revisión era identificar la competencia mínima necesaria para cada funcionario. Además, se analizaron aspectos tales como la posibilidad de combinar los roles estatutarios de ciertas oficinas; el proceso de nombramiento y destitución del cargo; la gestión de conflictos entre oficinas; si se debe o no medir y supervisar la calidad y el rendimiento; o dónde remitir los informes de cada oficina.

Aun cuando algunas de las cuestiones resultaban claramente subsumibles en el ámbito de consideración del legislador, otros aspectos podrían perjudicar la independencia y la eficacia de la oficina del Ombudsman bajo la apariencia de buscar eficiencias económicas o administrativas. Por tal motivo, el IIO se unió a su socio regional, el Foro del Ombudsman de Canadá (FCO), para hacer un alegato subrayando la importancia de unas oficinas de ombudsman independientes como elemento clave de la democracia.

El alegato del IIO destacaba el rol esencial que desempeñan los ombudsman en su condición de mecanismo imparcial e independiente para que los ciudadanos hagan valer sus derechos frente a actuaciones gubernamentales incorrectas, constituyendo asimismo un medio esencial en la promoción y protección de la integridad en las instituciones públicas, la buena gobernanza, el Estado de Derecho y los derechos humanos. La declaración del IIO hizo referencia a los Principios de Venecia y a la Resolución de las Naciones Unidas sobre el Ombudsman como los estándares globalmente reconocidos a observar a la hora de establecer y operar adecuadamente una oficina de ombudsman, y de proteger su independencia y su legitimidad.

DECLARACIÓN DEL IIO EUROPEO SOBRE LOS EVENTOS EN ISRAEL Y GAZA

El 10 de octubre de 2023, la Junta de Europa del IIO emitió una declaración para expresar de forma unánime su sincera preocupación por la situación en Israel y Gaza, y para ofrecer su más sólido apoyo a la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel, un miembro histórico del Instituto Internacional del Ombudsman. Dio cuenta del trabajo del Ombudsman a la hora de llegar a las personas desplazadas, y expresó su respeto ante la capacidad del Ombudsman de explorar las posibilidades de diálogo con autoridades con mandatos similares en la región (incluyendo la Comisión Independiente para los Derechos Humanos en Palestina). Igualmente, manifestó su total respaldo al llamamiento del Secretario General de las Naciones Unidas para abrir pasos seguros para la población civil lo antes posible, y trasladó su esperanza de lograr una rápida solución para que esto suceda.

PUBLICACIONES

DOCUMENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO PARA LA «PROTECCIÓN DE LOS INFORMADORES»

En mayo de 2024, el IIO publicó un nuevo Documento de Mejores Prácticas sobre *Protección de los Informadores* (*Whistleblower Protection*), desarrollado por la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel.

A menudo los informadores ponen en riesgo sus medios de vida, su buen nombre y sus vidas, e incluso la de sus familias, para revelar información de especial relevancia pública, es decir, lo hacen a pesar del enorme riesgo que constituye para ellos. Aunque reciben de la sociedad un trato contradictorio, sigue habiendo múltiples razones para protegerlos, garantizando el adecuado funcionamiento de los sistemas públicos que operan en beneficio de las personas.

El objetivo del Documento de Mejores Prácticas es formular un instrumento práctico en el que se aborde la investigación de las quejas de aquellos que quieren recibir protección por revelar actos de corrupción. Está basado en la enorme experiencia adquirida por la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel a través de la investigación de esas quejas, si bien se reconoce igualmente la importante experiencia y conocimiento acumulados en otros países del mundo. El documento tiene como destinatarias a las diversas instituciones de todo el mundo que lidian con la protección de los informadores, así como aquellas que en el futuro serán revestidas de facultades para ello.

La serie de Documentos de Mejores Prácticas del IIO se presentó con el objetivo de ofrecer material orientativo sobre aspectos clave, así como de presentar y compartir las mejores prácticas de las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Todos los Documentos de Mejores Prácticas están disponibles en el sitio web del IIO.

RELACIONES EXTERNAS & COLABORACIONES

MEMORANDA DE ENTENDIMIENTO

A lo largo de los últimos años, el IIO ha suscrito diversos Memoranda de Entendimiento (MoE) con organizaciones asociadas, guiado por el deseo de crear una relación de cooperación mutuamente ventajosa.

En su reunión de Viena de 2023, la Junta del IIO acordó que, aun cuando los MoE no tienen naturaleza vinculante, deben conducir a proyectos y colaboraciones más concretas con los socios en cuestión. A la vista de ello, la Junta solicitó a la Secretaría General la inclusión de un apartado especial en su informe anual con un breve análisis de los avances conseguidos en el marco de estos acuerdos de cooperación, es decir, de los proyectos y las actividades conjuntas llevadas a cabo con los socios de los Memoranda de Entendimiento hasta la fecha.

El IIO ha suscrito MoE con las siguientes organizaciones asociadas (en orden cronológico descendiente, por año de suscripción):

PARTNER INSTITUTION	SIGNED	EXPIRES
Instituto de la ONU para la Formación y la Investigación (UNITAR por sus siglas en inglés)	Mayo de 2022	Mayo de 2025
Alianza Global para Ministerios e Infraestructura para la Paz (GAMIP por sus siglas en inglés)	Noviembre de 2020	renovación automática
Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM)	Octubre de 2018	renovación automática
Asociación para la Prevención de la Tortura (APT)	Febrero de 2018	Febrero de 2023
Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (OIDDH) de la OSCE	Septiembre de 2017	no se establece
Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA por sus siglas en inglés)	Junio de 2017	renovación automática
Foro del Ombudsman de Canadá (FCO por sus siglas en inglés)	Mayo de 2017	renovación automática
Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF)	Octubre de 2016	renovación automática
Asociación de Ombudsman (Británicos e Irlandeses) (OA por sus siglas en inglés)	Mayo de 2016	renovación automática
Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)	Abril de 2016	renovación automática
Asociación de Ombudsman de Australia y Nueva Zelanda (ANZOA por sus siglas en inglés)	Septiembre de 2015	renovación automática

PARTNER INSTITUTION	SIGNED	EXPIRES
Comité Internacional de Coordinación de las INDH (CIC) <i>actualmente GANHRI</i>	Marzo de 2015	renovación automática
Institut Latinoamericano del Ombudsman (ILO)	Octubre de 2014	renovación automática
Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA)	Abril de 2013	renovación automática
Academia Internacional Contra la Corrupción (IACA por sus siglas en inglés)	Noviembre de 2012	renovación automática

Con el [Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación \(UNITAR\)](#) —el Memorándum de Entendimiento más recientemente firmado—, la Secretaría General del IIO ha planeado una iniciativa de formación sobre la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (véase también la página 157 de este informe).

En lo que respecta a la formación (uno de los principales servicios que el IIO ofrece a sus miembros), la colaboración más fructífera y exitosa hasta la fecha procede de los Memoranda de Entendimiento firmados con la Asociación para la Prevención de la Tortura y la Academia Internacional contra la Corrupción.

La [Asociación para la Prevención de la Tortura \(APT\)](#) es un importante colaborador en la organización de formaciones para los ombudsman con mandatos de prevención de la tortura en su calidad de Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP). Hasta la fecha, ello incluye un ciclo de formación de 4 años para los miembros del IIO (principalmente en Europa), con formaciones sobre cómo poner en marcha un MNP (Riga, 2015), cómo supervisar instalaciones psiquiátricas (Vilna, 2016), técnicas para entrevistas (Viena, 2017) y la emisión de recomendaciones MNP con impacto (Copenhague, 2018). Asimismo, la APT ofreció una formación del IIO para los miembros francófonos de la Región de África sobre cómo poner en marcha un MNP (Costa de Marfil, 2017), y, más recientemente, un taller de trabajo sobre la detención de mujeres y personas de la comunidad LGBTI+ celebrado en español para los miembros del IIO de América Latina (Méjico, 2023). La APT organizó también sendos eventos paralelos para ombudsman con mandato MNP en las Conferencias Mundiales del IIO celebradas en Bangkok en 2016 y en La Haya en 2024.

Junto con la [Academia Internacional contra la Corrupción \(IACA\)](#), el IIO organizó una formación sobre la lucha contra la corrupción celebrada en Viena en 2013, y, en estrecha colaboración con la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA), para miembros de la Región de Caribe en 2015. Además de lo anterior, el antiguo presidente de la IACA, Martin Kreutner, habló sobre el tema en la Conferencia Mundial de Bangkok de 2016.

Otra fructífera colaboración en términos de intercambio de experiencia y conocimiento fue el webinario en cooperación con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (CAIO), la rama de investigación de la [Asociación de Ombudsman y Mediadores de África \(AOMA\)](#). Entre 2020 y 2022, la pandemia de la COVID-19 impidió la realización de reuniones y talleres de formación presenciales, por lo que el CAIO puso el foco en otros canales para facilitar el diálogo entre los ombudsman de todo el mundo; el IIO se muestra complacido de estar unido desde entonces al CAIO en estos webinarios (véase también la página 164 de este informe). Igualmente, el IIO contribuyó a la Primera Exposición de Ombudsman celebrada en Nigeria en 2019. El entonces Presidente del IIO, Peter Tyndall, y la Vicepresidenta Primera, Diane Welborn, enviaron mensajes en vídeo, y la entonces Presidenta de la Región de África, Caroline Sokini, asistió personalmente, representando así oficialmente al IIO. Además de lo anterior, el IIO financió el registro y los stands en la exposición para las instituciones miembro del IIO seleccionadas, y planea contribuir del mismo modo a la siguiente Exposición de Ombudsman en Botsuana en 2024.

El IIO colaboró estrechamente con asociados como la [Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos](#) (GANHRI, antes conocida como CIC) y la [Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos \(la OIDDH\) de la OSCE](#), en relación con los ombudsman bajo amenazas. Tanto la GANHRI (especialmente en su sección europea, ENNHRI) como la OIDDH aunaron fuerzas con el IIO en una misión investigadora en Polonia en apoyo del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia en 2019. También contribuyeron a una declaración abierta conjunta en apoyo del Defensor Público de Georgia en 2021. Igualmente, el IIO organizó un evento paralelo en la reunión anual de la GANHRI en Ginebra en 2016, para hablar sobre el enfoque basado en los derechos humanos del trabajo de las instituciones de ombudsman.

Los MoE con distintas asociaciones de ombudsman regionales también han tenido como resultado diversas colaboraciones y proyectos conjuntos en los últimos años. Aunando esfuerzos el IIO, la [Asociación de Ombudsman del Mediterráneo \(AOM\)](#) y la [Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía \(AOMF\)](#), organizaron en Europa una conferencia sobre *Retos del Ombudsman en relación con los flujos migratorios (Ombudsman challenges in relation to migratory flows)* en 2016. El anfitrión de la conferencia fue el Ombudsman de Albania, y en ella se abordó una temática tan actual como la llegada de refugiados a Europa consecuencia de la guerra en Siria. Además de lo anterior, el Presidente del IIO recibió invitación para hablar en la conferencia sobre *Los Principios de Venecia en el fortalecimiento de las instituciones de Ombudsman (The Venice Principles in Strengthening Ombudsman Institutions)* celebrada en 2019 y organizada por la AOM y la Oficina del Ombudsman de Chipre.

El IIO sigue contando con el firme apoyo de la AOM, la AOMA y la AOMF, así como de la **Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)** y la **Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA)**, en sus continuos esfuerzos por dar mayor visibilidad al ombudsman en el ámbito de las Naciones Unidas. Representantes procedentes de todas estas organizaciones asociadas asistieron a un evento paralelo en la sede central de las Naciones Unidas en Nueva York, organizado por el IIO para celebrar su 40º aniversario y para lanzar la publicación *Una misión de justicia –El Instituto Internacional del Ombudsman 1978–2018 (A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978–2018)*. Su apoyo mutuo continuó en otros proyectos de colaboración que el IIO había planificado con las Naciones Unidas.

La Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) solicitó el apoyo del IIO para ofrecer un taller de formación en el Caribe. Juntos, resultó posible organizar una Formación Anticorrupción en Curazao en 2015, una formación sobre *Técnicas de investigación y gestión de quejas* (*Complaints Management and Investigation Techniques*) en Bonaire en 2017, y un seminario sobre *Potenciando el impacto, los servicios y el rendimiento del Ombudsman (Advancing Ombudsman Impact, Services and Performance)* en Bermuda en 2019.

En la Región de América Latina, la Secretaria General del IIO fue invitada a asistir a la Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en 2021; posteriormente, en 2022 se reunió con el Presidente de la FIO y Ombudsman de la República Dominicana para reforzar la colaboración. Tanto el IIO como la FIO acordaron modificar el MoE existente para asegurarse de que dé origen a más actividades concretas y proyectos conjuntos. La firma de dicha reforma del MoE entre el IIO y la FIO es aún en curso.

El IIO financió los servicios de interpretación al inglés de los seminarios de la Asamblea General del **Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO)** para permitir la asistencia de los miembros angloparlantes de la Región de Caribe & América Latina del IIO, contribuyendo asimismo con ponentes en varios de estos eventos.

En lo que respecta a la colaboración con el **Foro del Ombudsman de Canadá (FCO)**, el resultado hasta la fecha ha sido el apoyo económico a una formación sobre *Tratar con conductas de reclamantes poco razonables* (*Dealing with Unreasonable Complainant Conduct*) celebrada en 2012, y la financiación por parte del IIO de la traducción al francés de los materiales formativos sobre *Investigaciones sistémicas para pequeñas oficinas* (*Systemic Investigations for Small Offices*), enmarcada en el programa de subvenciones regionales del IIO de 2016. Mas recientemente, el IIO se unió al FCO para apoyar al Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador en una revisión en curso (véase también la página 170 de este informe).

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

REUNIÓN DE LA REGIÓN DE ASIA CELEBRADA EN BANGKOK

Chris Field, en calidad de Presidente del IIO, asistió a la reunión regional y conferencia de Asia 2023, organizada por la Oficina del Ombudsman de Tailandia en Bangkok. Field pronunció un discurso especial sobre *El IIO como mecanismo para la promoción de una administración equitativa, la buena gobernanza y el Estado de Derecho* (*The IOI as a mechanism for promoting fair administration, good governance and the rule of law*) y presidió una mesa redonda sobre La importancia de la responsabilidad, la independencia y la transparencia del Ombudsman en el establecimiento de una sociedad pacífica (*The importance of Ombudsman's accountability, independence and transparency in establishing a peaceful society*). También fue invitado a unirse a la reunión regional, donde tuvo la ocasión de dar respuesta a las preguntas de los miembros asistentes, a saber, los Ombudsman de Tailandia, Pakistán, Corea, Japón, Filipinas, Bahréin, Indonesia, Timor Oriental y Macao. Field compareció asimismo en una conferencia de prensa junto con el Ombudsman Principal de Tailandia y el Presidente de la Región de Asia, Somsak Suwansujarit, y se reunió con su colega para una sesión de preguntas y respuestas separada con los medios, y para ser entrevistado en la radio de Tailandia.

EL MEDIADOR DE MARRUECOS ORGANIZA UN WEBINARIO INTERNACIONAL

El Presidente del IIO pronunció el discurso de apertura del webinar internacional *Las facultades de propuesta de Mediadores y Ombudsman: un importante mecanismo de apoyo administrativo y reforma legal* (*The proposal power of Mediators and Ombudsman: an important mechanism to support administrative and legal reform*), organizado por el Ombudsman del Reino de Marruecos. En dicho discurso explicó que la capacidad de mantenerse entre el gobierno ejecutivo y los ciudadanos con total imparcialidad e independencia está en el corazón del trabajo del ombudsman. Las facultades para elevar recomendaciones constituyen un elemento esencial del proceso de investigación del ombudsman. Es su capacidad de apoyo a las reformas legales y administrativas en beneficio de los ciudadanos lo que hace que su trabajo sea tan importante.

EL OMBUDSMAN DE BAHRÉIN CELEBRÓ SU 10º ANIVERSARIO CON UNA CONFERENCIA INTERNACIONAL

El Presidente fue invitado a pronunciar un discurso de apertura en la conferencia internacional conmemorativa del 10º aniversario del Ombudsman del Reino de Bahréin. En esa ocasión, el Presidente se dirigió a la audiencia de la conferencia durante la ceremonia inaugural, subrayando que «las instituciones de ombudsman, allí donde existen, tratan de ser paladines

de los principios que hacen que las sociedades sean más justas y más exitosas». La ceremonia inaugural presentó una película documental sobre el trabajo del ombudsman durante los últimos 10 años.

CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN EN ROMA

El Presidente pronunció una intervención de bienvenida en la Conferencia Internacional del Ombudsman sobre *El Rol del Ombudsman en el mundo: entre la realidad y las posibilidades* (*The Role of the Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*), organizada por el Ombudsman del Lacio (Italia), en colaboración con el Consejo Regional del Lacio, la Conferencia de Asambleas Legislativas de las Regiones de Italia y las Provincias Autónomas, el IIO y la Comisión de Venecia del Consejo de Europa. La conferencia reunió a ombudsman procedentes de todo el mundo, y fue una oportunidad para compartir las mejores prácticas y para profundizar en el rol esencial del ombudsman a la hora de garantizar un gobierno abierto y responsable.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

Al final de 2023, la Secretaria General del IIO Gaby Schwarz recibió en Viena al Ombudsman de Hungría, Dr. Ákos Kozma, al Ombudsman Róbert Dobrovodský, de la República de Eslovaquia, y al Ombudsman de la República Checa, Stanislav Křeček. Durante estas reuniones, la Secretaria General informó a los colegas sobre los avances más recientes del IIO, alcanzándose acuerdos para estrechar la colaboración e intensificar el intercambio de experiencias.

JUNTA DIRECTIVA

ELECCIONES A DIRECTORES REGIONALES

La pandemia de la COVID-19 supuso la interrupción del ciclo cuatrienal habitual entre Asambleas Generales para la elección de Directores regionales y Funcionarios del IIO. En su reunión en Viena, la Junta acordó volver al ciclo original, aun cuando ello suponía acortar la duración en el cargo de las personas que lo ostentaban a la fecha, pues la siguiente Asamblea General se celebraría tres años después de la anterior.

Antes de la Asamblea General, las seis Regiones del IIO celebraron elecciones para elegir a sus nuevos Directores regionales en la Junta Directiva. Se trata de un paso necesario al amparo de lo dispuesto en el Artículo 19.2 de los Estatutos, que establece que los cuatro Funcionarios del IIO (esto es, el Presidente, los dos Vicepresidentes y el Tesorero) serán elegidos por medios electrónicos por los miembros con derecho a voto y al corriente de pago de entre los Directores.

La Secretaría General del IIO ofreció su apoyo a todas las Regiones del IIO y organizó votaciones electrónicas para elegir a los nuevos Directores regionales en África, Asia, Caribe & América Latina, Europa y América del Norte. La Región de Asia Austral & Pacífico celebró elecciones para nombrar a sus próximos Directores regionales durante su reunión regional. El número de Directores de cada región depende del número de miembros con derecho a voto de dicha región, conforme a lo previsto en el Artículo 11.1(c) de los Estatutos del IIO.

ELECCIONES A FUNCIONARIOS DEL IIO

El Artículo 19.2 de los Estatutos del IIO determina que los cuatro Funcionarios del IIO (esto es, el Presidente, los dos Vicepresidentes y el Tesorero) serán elegidos por los miembros con derecho a voto al corriente de pago, de entre los Directores y por medios electrónicos.

La Secretaría General dio comienzo al procedimiento electoral haciendo un llamamiento a la presentación de candidaturas y organizando una votación electrónica para elegir a los cuatro Funcionarios del IIO. Tenían derecho a voto (es decir, habían satisfecho sus cuotas de afiliación hasta 2022/2023) un total de 175 miembros con derecho a voto, de los que tomaron parte en las elecciones y votaron un total de 125, siendo el resultado el siguiente:

Presidenta del IIO	Nashieli Ramírez Hernández (Méjico)
Vicepresidente Primero del IIO	Mohamed BENALILOU (Marruecos)
Vicepresidente Segundo del IIO	Peter BOSHIER (Nueva Zelanda)
Tesorera del IIO	Caroline SOKONI (Zambia)

La Junta Directiva del IIO, incluyendo los Funcionarios del IIO recientemente nombrados, tomaron posesión de su cargo tras la Asamblea General, momento en el que celebraron su primera reunión en La Haya el 14 de mayo de 2024.

ELECCIONES A PRESIDENTES REGIONALES

Según dispone el Artículo 22.3(b) de los Estatutos del IIO, los miembros con derecho a voto de cada una de las Regiones del IIO deben elegir de entre sus Directores a un Presidente regional. Las Regiones de Asia Austral & Pacífico y de Europa habían ya elegido a sus respectivos Presidentes regionales con carácter previo a la Asamblea General de La Haya; las otras Regiones (África, Asia, Caribe & América Latina y América del Norte) procedieron a ello tras la reunión de La Haya, y con el apoyo de la Secretaría General del IIO. Los Presidentes regionales de las seis Regiones del IIO son los siguientes:

África	Kholeka GCALEKA (Sudáfrica)
Asia	Somsak SUWANSUJARIT (Tailandia)
Asia Austral & Pacífico	Niki RATTLE (Islas Cook)
Caribe & América Latina	Keursly CONCINCIÓN (Curazao)
Europa	Reinier VAN ZUTPHEN (Países Bajos)
América del Norte	Paul DUBÉ (Canadá)

Los Presidentes regionales representan al IIO y promueven sus objetivos en sus correspondientes regiones. Coordinan las actividades del IIO en la región, así como toda actividad de recaudación de fondos, y desempeñan las funciones del Presidente del IIO en la medida aprobada y delegada por la Junta Directiva del IIO.

Los Presidentes regionales deben trasladar a la Secretaría General el conjunto de normas (los «Estatutos regionales») que los miembros con derecho a voto de la región aprueben, así como cualesquiera modificaciones que se introduzcan en ellos. Asimismo, corresponde a los Presidentes regionales organizar reuniones periódicas de los miembros con derecho a voto de la región (sea de forma presencial o por medios electrónicos) y establecer un proceso y llevar a cabo procedimientos que garanticen que los Directores regionales son elegidos de forma democrática, y que las vacantes en el número de Directores regionales se ocupen sin dilación. Por último, los Presidentes regionales deben remitir un informe anual sobre las actividades de su región, que se incluirá en el informe anual del IIO (véase la página 187 de este informe).

FINANZAS

La situación económica del IIO siguió siendo sólida durante el ejercicio de afiliación 2023/2024. El Defensor del Pueblo de Austria (AOB) sigue acogiendo la sede central del IIO en Viena, y una vez más recibió fondos del gobierno austriaco destinados al funcionamiento de la Secretaría General y a financiar las actividades internacionales. El coste total en que incurrió el AOB en relación con sus actividades internacionales ascendió a 594 891,00 euros, de los cuales la suma de 422 981,00 euros se destinaron a gastos de personal (es decir, salarios, contribuciones a pensiones y seguros sociales de los cuatro empleados a tiempo completo y dos interinos durante la primera mitad del año y un solo interino durante la segunda mitad del año). El resto, un total de 171 910,00 euros, fue destinado a gastos operativos.

La salud financiera del IIO depende asimismo de los pagos que realiza la comunidad de miembros del IIO, en constante crecimiento. Al final de ejercicio 2023/2024, los ingresos generados por las cuotas de afiliación ascendieron a 169 497,00 euros. La Secretaría General del IIO administró los fondos del IIO con suma diligencia. Los fondos fueron destinados exclusivamente a proyectos en beneficio de la afiliación del IIO, no a financiar las actividades de la oficina. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta Directiva del IIO.

SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo al que se refiere este informe, el 1 de julio de 2023, los activos netos del IIO tenían un valor de 638 055,00 euros, siendo de 711 476,00 euros al cierre del periodo el 30 de junio de 2024. Los fondos del IIO resultaron suficientes para dar cumplimiento a todas las obligaciones contenidas en los proyectos planeados por el IIO para el periodo 2023/2024 y los periodos anteriores.

El siguiente resumen contiene información detallada sobre los ingresos y los gastos del IIO en los cuatro trimestres del ejercicio 2023/2024, así como sobre las obligaciones del IIO.

Ingresos/gastos 1 de julio - 30 de septiembre 2023	
INGRESOS	EUR
Cuotas de afiliación	19 235,55
Pago realizado por error por Timor Oriental	907,42
Total	20 142,97

GASTOS	EUR
Comisiones bancarias (comisiones de banca online, transferencias bancarias, cheques y pagos con tarjeta de crédito)	317,20
UniCredit Bank Austria - carta del banco para la auditoría del IIO	150,00
Subvenciones regionales 2020/2021 Ombudsman de Letonia – mejora del sitio web de la Oficina del Ombudsman	2000,00
Subvenciones regionales 2020/2021 y 2021/2022 Ombudsman de Nueva Zelanda – taller de trabajo <i>Capacitación para investigadores senior y líderes</i>	11 117,00
Reembolso a los participantes de Canadá inscritos a la Conferencia Mundial del IIO de Dublín, cancelada	2050,00
Teachers Business Language, Sudáfrica Interpretación inglés-español – webinario del CAIO – <i>Violencia y acoso de género</i>	299,00
Total	15 933,20
Saldo al 30 septiembre de 2023 (en EUR)	4209,77

Ingresos/gastos 1 de octubre - 31 de diciembre de 2023	
INGRESOS	EUR
Cuotas de afiliación	102 419,24
Reembolso de las comisiones bancarias del pago realizado por error por Timor Oriental	19,20
Total	102 438,44
GASTOS	EUR
Comisiones bancarias (comisiones de banca online, transferencias bancarias, cheques y pagos con tarjeta de crédito)	814,13
Subvenciones regionales 2018/2019 Ombudsman de Mauricio – taller de trabajo – <i>El papel de Ombudsman y mediadores en la supervisión de la situación de los menores en conflicto con la ley y privados de libertad</i>	2884,66
Subvenciones regionales 2022/2023 Defensor del Pueblo de Santa Fe – Publicación – <i>El abordaje del conflicto en la agenda global</i>	2775,92
Subvenciones regionales 2022/2023 Protector Público de Sudáfrica / CAIO – traducción e interpretación en los webinarios organizados por el CAIO (anticipado)	3500,00
Apoyo a la Conferencia Internacional del Ombudsman organizada en Roma por el Ombudsman del Lacio (septiembre de 2023)	10 000,00

GASTOS	EUR
Interpretación inglés-español – webinario del CAIO (octubre de 2023)	150,00
Interpretación inglés-español – webinario del CAIO (diciembre de 2023)	200,00
Reembolso del pago realizado por error por el Ministerio de Finanzas de Timor Oriental	907,42
Total	21 232,13
Saldo al 31 de diciembre de 2023 (en EUR)	81 206,31

Ingresos/gastos 1 de enero - 31 de marzo de 2024	
INGRESOS	EUR
Cuotas de afiliación	35 201,00
Total	35 201,00
GASTOS	EUR
Comisiones bancarias (comisiones de banca online, transferencias bancarias, cheques y pagos con tarjeta de crédito)	875,65
Subvenciones regionales 2021/2022 Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán) – campaña de concienciación pública (anticipado)	2065,00
Subvenciones regionales 2021/2022 Subvención menor al Pacífico para un proyecto de las Islas Cook	811,86
Subvenciones regionales 2023/2024 Participación de la Región Asia Austral & Pacífico en la Conferencia Mundial	7000,00
Financiación de los gastos de desplazamiento a la Conferencia Mundial del IIO	16 337,78
Ayuda adicional a los gastos de desplazamiento a la Conferencia Mundial del IIO para el Presidente Regional de Asia Austral & Pacífico	3300,00
Auditoría del IIO 2022/2023	3540,00
Total	33 930,29
Saldo al 31 de marzo de 2024 (en EUR)	1,270.71

Ingresos/gastos 1 de abril - 30 de junio de 2024	
INGRESOS	EUR
Cuotas de afiliación	12 641,00
Pago realizado por error en nombre del miembro de Timor Oriental	2303,92
Total	14 944,92
GASTOS	EUR
Comisiones bancarias (comisiones de banca online, transferencias bancarias, cheques y pagos con tarjeta de crédito)	422,00
Subvenciones regionales 2021/2022 Ombudsman del Reino de Marruecos – webinar – <i>El papel de mediadores y Ombudsman en las reformas legales y administrativas: mecanismos para activar las facultades de propuesta</i>	2145,00
Subvenciones regionales 2023/2024 Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania - Conferencia Internacional sobre los Derechos Humanos (Kiev, 8 - 10 de diciembre de 2023)	7000,00
Subvenciones regionales 2023/2024 Apoyo adicional para la Conferencia Internacional sobre los Derechos Humanos en Kiev (8 - 10 de diciembre de 2023)	3000,00
Apoyo a la Conferencia Mundial del IIO - gastos de desplazamiento	5331,87
Apoyo a la Conferencia Mundial del IIO - cuotas de inscripción	7300,00
Interpretación inglés-español – webinar del CAIO (marzo de 2024)	150,00
Interpretación inglés-español – reunión extraordinaria de la Junta Directiva del IIO (compensación por las pérdidas de ingresos derivadas de la cancelación del Grupo de Trabajo de la ONU)	452,19
Pago al proveedor de servicios Viveum - cuota anual	76,80
Total	28 210,86
Saldo al 30 de junio de 2024 (en EUR)	-13 265,94

Obligaciones - proyectos previstos en 2023/2024 y períodos anteriores	
PROYECTOS PREVISTOS EN 2023/2024 PARA 2024/2025	EUR
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000,00
Gastos de interpretación del IIO	15 000,00
Comisiones bancarias	2500,00
Pago a proveedores de servicios - cuota anual	90,00
Auditoría del IIO	3960,00
Subvenciones regionales 2024/2025	42 000,00
Exposición Internacional del Ombudsman en Botsuana (julio de 2024)	3000,00
Formación UNITAR sobre ODS para los Ombudsman (<i>pendiente de confirmación</i>)	60 000,00
Total obligaciones para proyectos previstos en 2023/2024 para 2024/2025	136 550,00
PROYECTOS PREVISTOS EN PERIODOS ANTERIORES	EUROS
Subvenciones regionales del IIO 2020/2021	7000,00
Subvenciones regionales del IIO 2021/2022	8592,00
Subvenciones regionales del IIO 2022/2023	21 460,00
Subvenciones regionales del IIO 2023/2024	21 667,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2021-2022)	21 000,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2022-2023)	14 000,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les Subventions régionales non réclamées pour 2023-2024)	4 000,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (47 000,00 euros payables en trois versements)	37 436,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000,00
Services d'interprétation lors du 13è Congrès mondial et de l'Assemblée générale de l'IIO en 2024	100 000,00
Financement des frais de déplacement pour la participation des membres de l'IIO au 13e Congrès mondial de 2024	21 031,00
Projet de recherche en coopération avec l'OCDE	50 000,00
Atelier estonien sur l'Intelligence artificielle	35 000,00
Congrès mondial de l'IIO de Dublin – fonds transférés par Abbey Conference and Events Ltd. à remettre aux délégués du Congrès	6760,00
13 ^e Congrès mondial de l'IIO de 2024 – dîner pour les membres honoraires à vie	900,00
Total des obligations pour les projets prévus lors des exercices précédents	368 846,00
TOTAL DES OBLIGATIONS	505 396,00

CUOTAS DE AFILIACIÓN

Según lo precedentemente expuesto, los pagos de las cuotas de afiliación de los miembros con y sin derecho a voto en el ejercicio 2023/2024 ascendieron a 169 497,00 euros. Es un resultado muy satisfactorio para el IIO.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Al final del ejercicio financiero 2023/2024, 155 de los 210 miembros «tradicionales» con derecho a voto del IIO (es decir, el 74% de los miembros de esta categoría de afiliación) estaban al corriente de pago. Las cuatro instituciones de ombudsman admitidas como nuevos miembros con derecho a voto en la reunión de la Junta celebrada en La Haya en mayo de 2024, abonarán sus cuotas de afiliación por primera vez en el próximo ejercicio. Tales cuotas serán tenidas en cuenta en los datos estadísticos del IIO para el ejercicio 2024/2025. A fecha de hoy, el número de miembros con derecho a voto a tomar como referencia para entonces será de 214.

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región/número de miembros con derecho a voto	al corriente de pago	cuotas pendientes
África / 33	14	19
Asia / 25	17	8
Asia Austral & Pacífico / 18	16	2
Caribe & América Latina / 29	17	12
Europa / 87	75	12
América del Norte / 18	16	2
TOTAL (en todas las Regiones)	155	55

AUDITORÍA EXTERNA

Los auditores del IIO de Forvis Mazars auditarán los libros del IIO a principios del otoño de 2024. Se espera que el informe de auditoría esté disponible poco tiempo después de la auditoría.

NOTICIAS DE LAS REGIONES*

REGIÓN DE ÁFRICA

En noviembre de 2023 fueron nombrados los siguientes **Directores regionales de la Región de África**: Mohamed Benalilou (Marruecos), Kholeka Gcaleka (Sudáfrica), Caroline Sokoni (Zambia), y Grace Tikamberi Malera (Malawi). Posteriormente, Benalilou fue elegido Vicepresidente Primero del IIO, Sokoni Tesorera del IIO, y Gcaleka, Presidenta de la Región de África del IIO. Los Directores adquirieron el compromiso de representar al continente y a sus miembros, de promover el rol del ombudsman en la región y de prestar apoyo a sus colegas bajo amenazas.

Durante la **Conferencia** Internacional del Ombudsman en Roma, los Ombudsman de África realizaron las siguientes contribuciones: *Los Ombudsman como puente entre los ciudadanos y las autoridades locales (Ombudsman as a bridge between Citizens and Local Authorities)*, (Angola, Burundi, Burkina Faso, Namibia, Sudáfrica); *Transformación Digital (Digital Transformation)*, (Marruecos); y *El derecho a la salud (Right to Health)*, (Argelia). La Región participó asimismo activamente en la Conferencia Mundial del IIO y presentó documentos desde la perspectiva africana sobre aspectos tales como: *Llegar a los pueblos indígenas, las tribus y las minorías (Outreach to indigenous peoples, tribes and minorities)* y *Cómo los Ombudsman contribuyen a unas sociedades pacíficas, justas e inclusivas (How Ombudsman contributed to peaceful, just and inclusive societies)*, (Kenya); *Retos para el nuevo Ombudsman (Challenges for new Ombudsman)*, (Sudáfrica); *Lidiando con una población cada vez más joven (Dealing with an increasingly younger population)*, (Zambia).

Los Directores de la Región de África se han esforzado mucho por animar a más **miembros** del continente a unirse al IIO, y a que aquellos que se encuentran en situación de morosidad que regularicen su afiliación abonando las cuotas pendientes. Las subvenciones del IIO han supuesto una gran ayuda a la hora de generar concienciación sobre la institución del IIO y sobre los beneficios de ser miembro.

Con el apoyo del programa de subvenciones, el **Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (CAIO)** pudo organizar webinarios sobre diversos temas. El IIO respaldó los webinarios del CAIO mediante la asistencia de expertos en el ámbito pertinente y garantizando la prestación de servicios de interpretación en español. La sesión sobre Abordar la violencia y el acoso de género (Addressing Gender-Based Violence and Harassment) contó con la presencia de más de 200 participantes procedentes de 58 países. En el webinario sobre *Los Ombudsman en la era digital (Ombuds in the Digital Age)* se registraron más de 247 personas procedentes de 38 instituciones.

*contribuciones presentadas por los respectivos Presidentes Regionales y editadas por la Secretaría General del IIO

En noviembre de 2023, el **Provedor de Justicia (Angola)** fue elegido Presidente de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA). Durante el periodo del informe, el Ombudsman realizó visitas de trabajo a las provincias de Huíla, Namibe, Huambo, Lunda-Norte, Lunda-Sur, Bié, Cuanza-Sur, Benguela, Cabinda y Moxico, con el fin de divulgar el rol y el mandado de su oficina mediante jornadas aclaratorias, de conseguir audiencias con los ciudadanos, y de inspeccionar las condiciones de las personas recluidas e instalaciones de servicios administrativos, hospitalares, residencias de ancianos, centros educativos y centros de día.

El acontecimiento más importante para el **Ombudsman de Botsuana** fue la puesta en funcionamiento del mandato sobre derechos humanos, reconocido a la oficina al amparo de la Ley (Reforma) del Ombudsman. La Oficina ha comenzado a recibir quejas sobre violaciones de los derechos humanos, y organizó un taller de trabajo de capacitación de tres días para compartir información y mejores prácticas sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos. Tras la concesión del nuevo mandato, la Oficina se ha embarcado en un ejercicio de reestructuración y contratación de un importante número de personas. En febrero de 2024, la Oficina envió a un equipo de seis investigadores a un estudio comparativo con los INDH de Ghana y Kenia. El Ombudsman continúa con su campaña en todo el país para ilustrar a los jefes de los departamentos y a los miembros del público sobre su nuevo mandato en materia de derechos humanos. La Oficina sigue teniendo que hacer frente a retos, entre los que se incluyen la falta de sensibilidad por parte de los Ministerios, la inadecuación del personal, la escasez de recursos y la limitación del espacio de la oficina.

Con el fin de evitar conflictos en la fase previa a las elecciones (municipales y regionales) previstas para el 2 de septiembre de 2023, el **Mediador de Costa de Marfil** envió equipos a todo el país cuyo objetivo era aumentar la concienciación entre la población de la necesidad de celebrar unas elecciones locales pacíficas y sin violencia. El resultado fue la firma de una Carta de Compromiso de Paz por parte de los candidatos o sus representantes, poniendo así de manifiesto su firme deseo de llevar a cabo una campaña electoral positiva y unas elecciones pacíficas. Para acercar la institución a los ciudadanos, el Mediador siguió descentralizando sus servicios, abriendo cinco nuevas oficinas regionales, de forma que está ya presente en un total de 20 de las 31 regiones administrativas.

En su labor de mejorar la investigación y la gestión de las quejas, en el mes de junio de 2023 el **Ombudsman de Gambia** celebró una formación para miembros del personal y de la gerencia sobre el nuevo sistema de gestión de base de datos de quejas. El sistema de gestión de base de datos permitirá a todas las personas autorizadas visualizar, actualizar y compartir casos en tiempo real. Asimismo, garantizará un archivo automático para que las referencias sean más fáciles, utilizando un sistema de números de referencia autogeneradas basado en el sistema de referenciación que ya venía utilizando la Oficina del Ombudsman. El sistema también

ahorra tiempo y otros recursos, y mejora la transparencia y la seguridad de los datos. Además, ofrece la posibilidad de generar informes, mejorar el aprendizaje interno y dar cumplimiento a las exigencias legales de información del Ombudsman.

La **Comisión de Justicia Administrativa (Ombudsman) de Kenia** presentó tanto ante el Parlamento como ante el Presidente el *Informe sobre el estado de la justicia administrativa y el acceso a la información (The Status Report on Administrative Justice and Access to Information)*. El informe ofrece un análisis profundo sobre las actividades de la Comisión a lo largo de los últimos once años, documentando diversas iniciativas acometidas para promover la justicia administrativa y el derecho a la información, así como los retos a los que la Comisión ha tenido que hacer frente. En su esfuerzo por mejorar la prestación de servicio público, durante su 4º Premio del Ombudsman Huduma la Comisión homenajeó a los funcionarios e instituciones públicas más sobresalientes en la prestación de sus servicios. La Oficina llevó a cabo varias investigaciones sobre asuntos de trascendencia nacional, y redactó diversas advertencias para las agencias estatales. Resolvió varias quejas sobre aspectos relacionados con la justicia administrativa o el acceso a la información, y abrió una oficina regional adicional en el condado de Meru, para acercar aún más sus servicios a las personas.

La Oficina del **Ombudsman de Lesoto** recibió 219 quejas y completó 156 casos durante el periodo del informe. El Ombudsman desarrolló una investigación de oficio sobre las alegaciones de tortura y uso excesivo de la fuerza sobre los reclusos de la institución correccional de Maseru Central. El informe, que puso sobre la mesa evidencias de torturas y abusos, fue publicado en el mes de marzo de 2024. El Ombudsman tramitó diversas quejas relacionadas con cuestiones medioambientales, y se lanzó a realizar un ejercicio de inspección de ámbito nacional sobre hospitales públicos, instalaciones correccionales y calabozos policiales y militares, que concluyó con sendos informes en 2023 y 2024. La Oficina entabló relaciones con otros organismos de supervisión, suscribiendo Memoranda de Entendimiento con el Directorado sobre Corrupción y Delitos Económicos, el Auditor General, la Policía, el Director de Acusaciones Públicas, con los que se pretende mejorar la colaboración.

La Oficina del **Ombudsman de Malawi** cerró 336 casos y elevó 18 decisiones. La Oficina concluyó tres investigaciones sistémicas sobre su papel esencial en la supervisión de los estándares de prestación de servicios públicos, abordando las lagunas existentes en los servicios públicos, e involucrando a los ciudadanos no solo en la gestión de las quejas, sino también como ayuda en la supervisión del cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios. El 2 de febrero de 2024 se publicó la Enmienda a la Ley del Ombudsman. Entre otras cosas, la Ley faculta al Ombudsman a iniciar investigaciones de oficio, a realizar investigaciones con detalles técnicos limitados, a recibir quejas de fuentes anónimas y a proteger a los informadores. A través de su plataforma del Ombudsman Hospitalario la Oficina orientó a 104 ombudsman hospitalarios, definiendo una estrategia de colaboración con la

White-Ribbon Alliance, así como con el consejo médico y el Consejo de Enfermeras de Malawi. Se iniciaron las clínicas móviles de rendición de cuentas, que recibieron la cifra récord de 285 quejas, de las que 162 fueron íntegramente investigadas y cerradas.

Entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, el **Ombudsman de Mauricio** recibió un total de 625 nuevas quejas, de las cuales se consideró que 448 entraban dentro de su ámbito competencial. Se tramitaron un total de 955 casos, incluyendo algunos arrastrados del periodo anterior; la Oficina culminó 605 casos. En línea con los Principios de París y con los Principios de Venecia, se llevaron a cabo siete campañas de concienciación para sensibilizar a la población sobre los derechos humanos y los servicios prestados por el Ombudsman. En octubre de 2023, el Ombudsman invitó a 20 ONG para un intercambio de ideas bajo el tema *Ombudsman: un rol diverso unido en el servicio* (*Ombuds: Diverse Role United in Service*). En el mes de noviembre de 2023, el Ombudsman recibió al Relator Especial sobre el derecho a la privacidad del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Con el énfasis puesto en la importancia de proteger a los informadores frente a cualquier acto de intimidación, represalia o acoso, el Ombudsman emitió un comunicado para celebrar el Día Mundial de los Informadores.

El **Mediador del Reino (Marruecos)** trató un total de 5374 quejas durante el periodo del informe, relacionadas en su mayor parte con los sectores intervenientes en la prestación de servicios directos y aquellos considerados como esenciales en las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. Se resolvieron un total de 5448 quejas, mediante la emisión de 297 recomendaciones y 5151 decisiones. La administración dio respuesta a estas recomendaciones, con una tasa de implementación del 81,84%. En el ámbito de las Naciones Unidas, el Mediador pronunció el discurso de apertura en un Panel de Alto Nivel en Nueva York sobre *Acceso público e inclusividad: desarrollando iniciativas estratégicas para aumentar la concienciación sobre el rol de las instituciones del ombudsman y mediadores en la protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho* (*Public Access and Inclusivity: Developing strategic initiatives to raise awareness on the role of Ombudsman and Mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law*). En lo que respecta a las actividades de formación y creación de capacidad, la Oficina organizó una sesión de formación conjunta sobre el tema *Protección de los informadores y lucha contra la corrupción* (*Protection of whistleblowers and the fight against corruption*) bajo los auspicios del Centro de Formación e Intercambio en Mediación en Rabat. La Oficina también facilitó programas de formación destinados a los organismos que se encargan de la seguridad y el cumplimiento de la ley.

En el ejercicio al que se refiere el informe, se promulgó la Ley nº 10/2023, que revisa el ámbito de actuación, el estatuto, las competencias y el procedimiento operativo del **Provedor de Justicia de Mozambique**. Se introdujeron algunas novedades, como la posibilidad de

expandir la institución a otras partes del país mediante la puesta en marcha de delegaciones provinciales. Asimismo, con la introducción de los cargos de Secretario General y Delegados Provinciales, y la creación de Directorados Generales, se potenció la capacidad administrativa y procedimental de la Oficina. La implementación de las recomendaciones del Ombudsman ganó en efectividad gracias a las intervenciones de comités especializados del Parlamento en casos de incumplimiento.

Uno de los mayores logros del **Ombudsman de Namibia** fue resolver con éxito 2766 quejas del público, con una tasa de satisfacción entre los reclamantes del 90%. Entre las anteriores se incluyeron notables intervenciones en casos de trato injusto o discriminación que condujeron a importantes cambios sistémicos, en particular, la clausura y la renovación de algunas calabozos policiales cuyas condiciones eran tan deplorables que amenazaban la vida de las personas detenidas. La Oficina lanzó una competición nacional para el desarrollo del logotipo, invitando a niños y niñas a diseñar un logo para el Defensor del Menor. El logotipo fue presentado el Día del Menor de Namibia, junto con el lanzamiento de una campaña de concienciación mediática sobre el mandato del Defensor del Menor y los derechos de la infancia. Adicionalmente, el Ombudsman acogió un segundo taller de trabajo de concienciación en materia de derechos humanos sobre el acceso a la justicia, en colaboración con la sociedad civil, e inició el desarrollo de un plan sucesor del Plan de Acción Nacional en Derechos Humanos.

Entre julio de 2023 y julio de 2024, la **Comisión de Quejas Públicas de Nigeria** protagonizó un verdadero intento de cambiar la forma de comunicar sus actividades a los ciudadanos, a través de retransmisiones publicitarias y expresando su visión de cómo puede ayudar mejor a que los nigerianos se beneficien de una buena gobernanza. Así, durante el periodo objeto de revisión, la Oficina abordó más casos sistémicos sobre operaciones en el límite entre el sector público y el privado. De los 924 280 casos recibidos durante este periodo, 480 300 fueron resueltos con éxito, estando el resto en diversas fases de la investigación. La Unidad de Cumplimiento, que se centra en reclamantes contumaces, gestionó 180 expedientes, resolviendo con éxito 100 casos, y recuperando aproximadamente 186 millones de nairas de distintos reclamantes. Se organizó una formación a nivel nacional para las 36 oficinas de la Comisión, con el fin de preparar a los miembros del personal para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

El **Ombudsman de Seychelles** mejoró su visibilidad tanto en el ámbito nacional como en el internacional mediante la participación pública a través de la radio, invitando a los oyentes a poner a prueba sus conocimientos sobre el Ombudsman en un concurso que culminó con una ceremonia de entrega de premios celebrada en la oficina del Ombudsman. El Ombudsman se unió a la Plataforma de Coalición por la Integridad Nacional (NICP), firmando un Memorándum de Entendimiento junto con otras instituciones de integridad, al amparo del Plan de Acción

Nacional por un Gobierno Abierto. Además, el Ombudsman siguió adelante con la Petición Conjunta presentada ante el Tribunal Constitucional, que pone en tela de juicio la 10^a Reforma de la Constitución de Seychelles. La petición (aún en curso) fue presentada en colaboración con la Comisión de Derechos Humanos de Seychelles y el Colegio de Abogados de Seychelles. El Ombudsman ha venido desarrollando nuevos sistemas y estructuras para la Oficina, y diseña nuevos procedimientos para la gestión de quejas, que espera que estén operativos a principios del cuarto trimestre de 2024.

Kholeka Gcaleka fue nombrada **Protectora Pública de Sudáfrica** para un periodo de siete años no renovable, desde el 1 de noviembre de 2023. El número total de asuntos recibidos por la Oficina en el ejercicio financiero 2023/2024 fue de 8278; 166 miembros del personal de investigación culminaron más de 6000 investigaciones, destacando especialmente por su trascendencia el informe elaborado tras una investigación sistemática sobre deficiencias en la prestación de servicios en la Provincia de Cabo Oriental, y el realizado sobre los retos del agua en la comunidad Hammanskraal. Se realizaron espectáculos ambulantes en varias provincias, para reivindicar el trabajo de la Oficina y llegar a las comunidades vulnerables y marginadas. La Protectora Pública realizó visitas comparativas a los Ombudsman del Reino Unido y los Países Bajos, y recibió viajes de estudios procedentes de Angola, Burundi, Rusia, Reino Unido, Botsuana y Kenia. La elección de la Protectora Pública como Presidenta de la Región de África del IIO atrajo gran atención mediática, lo que fue aprovechado para promover la labor del IIO y la importancia de mantener los estándares establecidos en los Principios de Venecia.

En su búsqueda por acercar más los servicios a las personas, la Oficina de la **Protectora Pública de Zambia** descentralizó sus servicios en seis provincias. Debido a esta descentralización, la Oficina pudo acelerar la resolución de las quejas recibidas, posibilitando a las personas de estas zonas acceder a los servicios del Ombudsman, lo que llevó consigo un aumento en el número de quejas recibidas. Del mismo modo, la Oficina emprendió programas tendentes a concienciar sobre la mala administración. La Oficina editó folletos en inglés y en los idiomas locales, que fueron distribuidos entre las comunidades. Al mismo tiempo, varias estaciones de radio de las provincias transmitieron programas de radio con el nombre de La Protectora Pública y la Comunidad (The Public Protector and the Community). Además, se celebraron varias reuniones tendentes a empoderar a miembros del público, instruyéndoles sobre los derechos sociales y administrativos cuando se solicitan los servicios de las instituciones públicas.

Durante el periodo del informe, la **Comisión de Derechos Humanos de Zimbabue** recibió 1232 casos. Las líneas de actuación adoptadas incluyeron investigaciones, remisiones y asesoramiento. Entre julio y noviembre de 2023, la Comisión celebró cuatro reuniones con partes interesadas en Harare, Bulawayo, Mutare y Masvingo, buscando sensibilizar a los funcionarios públicos sobre la labor de la Comisión y el mandato en materia de justicia

administrativa. La Comisión revisó 17 cartas de servicios de comisiones constitucionales, ministerios gubernamentales, departamentos y agencias. También valoró la calidad del servicio prestado por cuatro autoridades locales. La Comisión elaboró folletos relativos al rol de los funcionarios públicos en la justicia administrativa, al concepto de mala gestión y el derecho a la justicia administrativa, y sobre lo que supone la revisión por parte de la Comisión de las cartas de servicios de las instituciones públicas. El objetivo de estas actividades fue garantizar la buena gobernanza y la protección del derecho a la justicia administrativa tal y como se consagra en el artículo 68 de la Constitución.

REGIÓN DE ASIA

El [Ombudsman de la República de Indonesia \(ORI\)](#) desarrolla el programa de Resolución de Quejas/Informes Públicos contra Prestadores de Servicios Públicos (Gestión de Quejas Externas). Este programa desempeña un rol en el respaldo de una de las Prioridades Nacionales de Indonesia, en concreto, el Fomento de la Política, la Ley, la Defensa y la Seguridad, y la Transformación del Servicio Público. Entre mediados de 2023 y mediados de 2024, el ORI gestionó acumuladamente un total de 7932 quejas públicas procedentes de toda Indonesia. De estos informes, 57 están en fase de resolución y supervisión, y redundarán en el beneficio directo de los reclamantes, con una compensación económica de 11 600 millones de Rp, así como en otros beneficios, como la obtención de licencias de negocio, inversiones, certificados y certidumbre de servicios. Uno de los principales logros es el éxito obtenido por el ORI en la reducción de las pérdidas públicas en los servicios públicos, especialmente en el sector económico, por una cantidad de hasta 68 700 millones de Rp. El 7 de noviembre de 2023 el ORI organizó, en su condición de Presidente del Foro de Ombudsman del Sudeste Asiático (SEAOF), una reunión de la SEAOF a la que asistieron los Ombudsman de Tailandia, Filipinas, Timor Oriental y Nueva Zelanda. El día siguiente, 8 de noviembre, se celebró la reunión del SEAOF+, a la que asistieron los miembros del SEAOF y algunas otras instituciones de Ombudsman, como la Oficina del Ombudsman de la Commonwealth, el Ombudsman de Hong Kong y la Oficina de Quejas Públicas de Malasia; uno de los aspectos del programa fue el rol del Ombudsman en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16). Durante el periodo al que se refiere el informe, el ORI recibió el respaldo para convertirse en uno de los Directores de la Asociación de Ombudsman OIC para el periodo 2023–2027, así como en Director del IIO para el periodo 2024–2028.

Durante el ejercicio fiscal 2023, la [Oficina de Evaluación Administrativa \(AEB\)](#) del Ministerio del Interior y de Comunicaciones de Japón gestionó 135 545 casos de quejas, opiniones y solicitudes de personas relacionadas con el gobierno central. Estos casos incluyeron la recepción por parte de Consejeros Administrativos de personas voluntarias, privadas y sin remuneración, con el encargo del Ministerio del Interior y Comunicaciones. Los tres casos más importantes

versaron sobre el registro de terrenos/de familias, fiscalidad y bienestar social. Algunas de las principales actividades del ejercicio 2023/2024 incluyeron los servicios del Consejero Administrativo del AEB especializado para víctimas afectadas por desastres naturales. Desde el momento en que se produjo el terremoto de la Península de Noto el día de Año Nuevo de 2024, se pusieron en marcha de forma inmediata actividades de asesoramiento administrativo especial, como la distribución de una lista integral de contactos de organizaciones relevantes que ofrecían medidas de apoyo, el lanzamiento de un servicio de asesoramiento telefónico gratuito para las víctimas del desastre, o la organización de eventos de orientación en formato de ventanilla única, en colaboración con las organizaciones administrativas correspondientes. Los Consejeros Administrativos contribuyeron enormemente en la colaboración con los municipios; a pesar de que los propios consejeros se vieron afectados en primera persona por el terremoto, escucharon la voz de las víctimas en cabinas de orientación. La atención prestada en apoyo a las víctimas del desastre fue tan grande que algunas de estas cabinas de orientación protagonizaron los programas de noticias de la televisión nacional.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) de Corea del Sur** ha venido operando un sistema online para la presentación de quejas civiles accesible para todo tipo de personas: se trata de «e-People», y se presenta en 14 idiomas extranjeros. El sistema integra a todas las agencias administrativas, permitiendo que las personas extranjeras presenten quejas y reciban sus respuestas en su idioma materno. «e-People» recibe cada año aproximadamente 10 millones de quejas procedentes tanto de ciudadanos coreanos como extranjeros; de ellas, aproximadamente 30 000 son gestionadas de forma directa por la ACRC, mientras que el resto se redirige a las agencias competentes. Las principales quejas de los extranjeros incluyen la ampliación de visados, salarios, indemnizaciones por accidentes laborales y retos a los que se enfrentan las empresas operadas por extranjeros. En lo que se refiere a abordar la discriminación contra los trabajadores extranjeros, la ACRC emitió una recomendación destinada a dos ministerios, en concreto, el Ministerio de Empleo y Ocupación (para ampliar las bases para el cambio en los centros de trabajo para trabajadores extranjeros y el reempleo de trabajadores de la construcción para aliviar el exigente sistema de permisos de trabajo); y el Ministerio de Pesca y Océanos (para permitir determinar el nivel de implantación y los estándares laborales para la protección de los derechos e intereses de los navegantes extranjeros). En lo que respecta a la resolución de conflictos colectivos, la ACRC abordó quejas civiles que involucraban diversos ministerios y personas, a pesar de no ser ilegal a través de mediación. En 2023, la ACRC llevó a cabo un total de 63 mediaciones resolviendo quejas de aproximadamente 120 000 personas. La institución desarrolló también casos representativos, incluyendo medidas para los medios de vida de residentes desplazados por la construcción de la presa, la instalación de una telecabina en un parque nacional y la preservación del medio ambiente, y el desarrollo de rutas escolares. En lo que se refiere a las recomendaciones de mejoras legales e institucionales, la ACRC identificó leyes

y reglamentos/sistemas que tratan de mejorar aquellas quejas civiles que exigen o recurren a una respuesta conjunta multiagencia. Entre los casos representativos cabe mencionar abordar la inconveniencia de tener un espacio de aparcamiento destinado a personas con discapacidad, la prevención del consumo de drogas, la educación de los adolescentes, programas de formación para la protección de los derechos de los militares reservistas, el apoyo a los propietarios de pequeños negocios, y la mejora de la excedencia por hijos y el sistema de cuidado de los menores.

La [Comisión del Ombudsman de los Ciudadanos del Gobierno Metropolitano de Seúl \(Corea del Sur\)](#) ha potenciado la participación ciudadana y actividades de supervisión, ampliando el número de proyectos de supervisión clave, elevando el número de proyectos principales y otros con un impacto significativo sobre los ciudadanos hasta los 170, y los proyectos de supervisión general hasta los 1000. Con el aumento significativo en el número de *Mis vecinos observadores* (*My Neighborhood Watchers*) en los 25 distritos de Seúl, que pasaron de 1407 en 2022 a 5751 en 2024, la Comisión ha contribuido a crear un agradable entorno urbano. Esta ampliación tuvo como resultado un crecimiento del 17,5% en la gestión de quejas presentadas sobre aspectos relacionados con la vida diaria de los ciudadanos, como el aparcamiento ilegal o los daños en las carreteras, que pasaron de los 1,89 millones de casos en 2022 a 2,22 millones. La Comisión también ha mejorado la profesionalidad y credibilidad de nuestras funciones, mediante la ampliación de la participación de expertos. Ello incluye la creación de un nuevo panel de asesores legales (compuesto por 50 miembros), la ampliación de la operación de participación ciudadana en el Ombudsman (100 miembros) y el aumento en el número de candidatos a jurado de quejas civiles (100 miembros). En la primera mitad de 2024, la Comisión amplió activamente las investigaciones directas sobre quejas civiles, gestionando 289 casos, lo que supone un aumento del 38,3% en comparación con el mismo periodo del año anterior. También se incrementaron las recomendaciones y opiniones centradas en la mejora de prácticas y sistemas poco razonables, alcanzando la cifra récord de 108 casos, lo que supone un aumento del 31,7% con respecto al mismo periodo del año anterior. Por otro lado, la Comisión consiguió una tasa de aceptación del 100% en el seguimiento de sus elementos de actuación, garantizando la gestión sustancial de los resultados.

Entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, la [Comisión contra la Corrupción \(CCAC\) de Macao SAR](#) recibió un total de 750 quejas o informes, de las cuales un total de 136 fueron remitidas a la Oficina del Ombudsman para su investigación. Durante el periodo mencionado, la CCAC trató un total de 223 casos, de los cuales se cerraron 146, incluyendo 18 casos en los que la CCAC solicitó seguimiento a los departamentos correspondientes. La CCAC siguió esforzándose por intercambiar opiniones con la Oficina de Administración Pública y Servicio Civil, en particular explorando la adecuada interpretación de diversos regímenes y regulaciones relacionadas con las leyes de servicio público, y prosigue con el plan de promoción a largo plazo bajo el título *Todo por la Integridad* (*All for Integrity*), promoviendo

y difundiendo mensajes sobre la integridad entre los jóvenes. Además, la CCAC ha venido trabajando en estrecha colaboración con entidades públicas, organizando regularmente seminarios de integridad sobre distintos temas con el fin de potenciar la formación de los funcionarios públicos, habiendo lanzado el curso de aprendizaje online titulado *Defendiendo tu integridad (Uphold Your Integrity)*, en colaboración con la Oficina de Administración Pública y Servicio Civil (SAPF), cuyo objetivo es animar a los servidores públicos a desempeñar un rol positivo en la mejora de la cultura de la honradez y la eficiencia en la administración pública. La CCAC mantuvo también su estrategia de divulgación pública sobre algunos de los casos completados, no solo ya como herramienta de prevención, sino también con el objetivo de concienciar al público sobre el trabajo que realiza, aumentando así los niveles de confianza en la CCAC.

El [Ombudsman de la Provincia de Sindh \(Pakistán\)](#) inició un programa de Embajador de la Marca gracias a las subvenciones regionales del IOI 2022–2023. Hasta el momento, se han llevado a cabo dos talleres de trabajo en este sentido en dos universidades: uno en la Universidad de Hamdard el 29 de mayo de 2024, y otro en la Universidad Sindh Madressatul Islam, el 28 de junio de 2024; la actividad continuará en otras universidades, según la disponibilidad de fondos. Diez estudiantes de cada universidad fueron seleccionados como Embajadores, con la labor de promocionar la responsabilidad, la transparencia y la buena gobernanza en la provincia, difundiendo el mandato del Ombudsman de Sindh que ofrece justicia administrativa contra la mala administración de los departamentos/agencias gubernamentales, tanto entre la comunidad estudiantil como entre el público en general. Se recibió un gran número de quejas de viudas/huérfanos y herederos legales de empleados gubernamentales fallecidos, así como de servidores gubernamentales jubilados, alegando retrasos en el pago de las pensiones por parte de las oficinas del Tesoro Público de la Provincia de Sindh y otras malas prácticas en el pago de sus créditos legítimos. Vista la gravedad de la cuestión, bajo las directrices del Ombudsman de Sindh, los Directores regionales y la Secretaría del Ombudsman Provincial mantuvieron reuniones abiertas (*khuli katechries*) en las oficinas del Tesoro y/o de Cuentas del Distrito, según sus correspondientes jurisdicciones, una vez al mes, en presencia del público en general, para resolver sus quejas una vez cumplidas las formalidades oportunas, de manera expeditiva y muchas veces, allí mismo.

Durante el periodo cubierto por el informe, el [Ombudsman de Tailandia \(OMT\)](#) recibió un total de 5380 quejas para su consideración. Algunos ejemplos de las operaciones clave fueron: la solución de protección de los beneficios de las prácticas de los estudiantes de educación superior y vocacional, internos en los centros de trabajo; la recomendación de modificar la normativa de la Policía Real de Tailandia, el **Código de Regulación de los Asuntos Policiales, salvo casos B.E 2554 (2011), Título 32 —Huellas dactilares y otras reformas** (*Regulation Code of Police Affairs excluding cases B.E. 2554(2011), Title 32 – Fingerprinting and other amendments*), etc. El OMT también dio importancia a la solución de las quejas de las personas de forma

sistemática, como en un estudio sobre las leyes sobre el empleo de personas extranjeras en centros de trabajo, otro sobre quejas y actitudes contrarias a la equidad a partir de la *Ley del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Construcciones BE 2562 (2019)* (*Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019)*), un proyecto de recomendación de reforma de las leyes, normas y reglamentos para forzar el uso de desfibriladores automáticos externos en soportes vitales básicos cardíacos y resucitaciones cardiovasculares, una consideración sobre la solución de los problemas observados en el funcionamiento de los almacenes de previsión de las prisiones con venta de productos y el derecho de los reclusos a escoger los productos, y un proyecto de estudio de los problemas y el impacto de la pesca al amparo de las leyes de pesca. En el ejercicio fiscal 2023, el OMT presentó cuatro recomendaciones al Gabinete relacionadas con el caso en el que las agencias estatales no cumplieron sus obligaciones siguiendo el Capítulo V —Obligaciones del Estado, por ejemplo, con el programa de fomento vocacional para estudiantes que no continúan con sus estudios tras graduarse en la educación obligatoria, el cumplimiento de la ley en el caso del funcionamiento de fábricas industriales con impacto sobre el público, las medidas de seguridad en los autobuses escolares o la resolución de quejas procedentes de la puesta en marcha del proyecto de las presas Roi Et, Yasothon-Phanom Phrai y That Noi.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Los miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico tuvieron ocasión de reunirse en persona durante la [35ª conferencia y reunión](#) celebrada en el mes de noviembre de 2023. El tema fue A través de los ojos del Ombudsman: presente y futuro (Through the Ombudsman Looking Glass: Now and into the Future) e incluyó mesas redondas sobre el rol del ombudsman en una crisis, el impacto de las tecnologías emergentes, el interés público en general y el equilibrio que debe mantener el ombudsman en el ejercicio de sus facultades. Se celebró en Melbourne, organizada por la Ombudsman de Victoria, Deborah Glass, OBE.

Glass se retiró de su cargo como Ombudsman de Victoria y Presidenta de la Región de Asia Austral & Pacífico en el mes de marzo de 2024. Su contribución a la gobernanza y el liderazgo de la Región de Asia Austral & Pacífico ha sido muy valorada por sus miembros. El Ombudsman de las Islas Cook, Niki Rattle, fue elegido Presidente regional en la Reunión Anual de Miembros de la APOR de 2023.

Los miembros aprobaron el segundo [Comunicado de la Región](#) de Asia Austral & Pacífico, subrayando la importancia de un ombudsman que apoye los derechos de las personas indígenas y de las naciones originarias, y celebraron el 50º aniversario del Ombudsman de Victoria.

La financiación procedente del programa de subvenciones regionales del IIO 2023/2024 fue destinada a facilitar la asistencia y representación de los Ombudsman del Pacífico en la Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO celebrada en La Haya en mayo de 2024.

El [Ombudsman de la Commonwealth de Australia](#) lanzó el inicial Espacio para mejorar: las observaciones del Ombudsman (Room for improvement: observations from the Ombudsman), un enfoque basado en aquello que funciona para agencias que trabajan en los sectores esenciales: cumplimiento normativo, quejas y comunicación. El Ombudsman publicó asimismo tres informes relativos a las ayudas económicas al bienestar, incluyendo: Subsanando los errores en los beneficios económicos de apoyo a los menores (Remediating child support payment errors); la Cuestión sobre la legalidad del prorratoe de los pagos de beneficios para el bienestar (Question of lawfulness of income apportionment), y Abordar los impactos de un prorratoe de ingresos ilícito (Addressing the impacts of unlawful income apportionment). En su labor de Coordinador del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) de la Commonwealth, la oficina continuó aunando a los distintos organismos MNP de Australia intentando alinear los esfuerzos en la prevención contra la tortura y promover un trato humano. La financiación permitió continuar el trabajo de generación de capacidad con el Ombudsman de Indonesia, como parte del compromiso internacional de la oficina. Otros compromisos internacionales incluyeron una delegación procedente de Malasia para debatir sobre el Programa de Libertad de Información de Australia, y una delegación procedente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de Taiwán para hablar sobre el trabajo del Ombudsman como MNP.

El 20 de noviembre de 2023, el [Ombudsman de las Islas Cook](#) dio un importante paso hacia la inclusividad y la igualdad en el acceso a la justicia, con la apertura oficial de la nueva Oficina del Ombudsman *Te Mata Akamoeau*, que proporciona un entorno acogedor para todos, incluidas las personas con alguna discapacidad. El Ombudsman de las Islas Cook despidió a dos valiosos miembros del equipo, y dio la bienvenida a otro. Este mes de septiembre marcará el *Te Mata Akamoeau* —40º aniversario del Ombudsman de las Islas Cook.

El [Control Yuan \(CY\), Taiwán](#), recibió 14 835 quejas, emitió 261 informes de investigación, destituyó a 46 funcionarios gubernamentales y propuso 99 medidas correctoras para agencias administrativas. Los siete comités ejecutivos del CY están llevando a cabo informes de investigación general, entre los que se incluye el sistema de respaldo de cuidadores de menores víctimas de abusos, y las medidas del gobierno para combatir el fraude cibernético y a través de las telecomunicaciones. En el mes de agosto de 2023, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) anunció sus planes estratégicos a medio plazo (2023–2026), perfilando cuatro estrategias principales y 21 cuestiones como sus objetivos. En el mes de septiembre, el Presidente Chen Chu encabezó una delegación con destino a India, para tomar parte en el 28º Foro de Asia Pacífico (APF). En noviembre, se celebró en Taipei la Conferencia

Internacional sobre el Desarrollo de los Derechos Humanos, bajo el título *Cambio climático y derechos humanos –el rol de los INDH (Climate Change and Human Rights – the role of NHRIs)*. Académicos en materia de derechos humanos, expertos, miembros del sector público y ONG fueron invitados a debatir sobre el impacto del cambio climático en los grupos vulnerables, así como sobre cuestiones emergentes relacionadas con los derechos humanos.

En el mes de abril de 2024, la Oficina del [Ombudsman de Hong Kong](#) dio la bienvenida a su nuevo Ombudsman, Jack Chan. El año 2024 está marcado por el 35º aniversario de la institución, que vio reducir el número de quejas, con un total de 4000 quejas recibidas, la cifra más baja en los últimos cinco años. La Oficina pudo lograr (incluso superar) todas sus promesas de rendimiento en la gestión de investigaciones, nuevas quejas y reevaluación y revisión de quejas. Se concluyeron mediante mediación más de 180 casos. La promoción de la mediación y la formación en este sector mejorará el uso de este eficaz mecanismo de resolución de conflictos. Al mismo tiempo, se completaron más de 90 investigaciones que exigieron un análisis detallado, o que incluían cuestiones sistémicas. La Oficina completó también 10 operaciones de investigación directa. Con ocasión de estas investigaciones completas y operaciones de investigación directa, se elevaron más de 180 recomendaciones, más del 90% de las cuales han sido ya admitidas por los departamentos competentes.

En el mes de mayo de 2023, el [Ombudsman de Nueva Gales del Sur \(Australia\)](#) publicó su tercer informe sobre medidas pendientes para mejorar la respuesta ante los menores que se presentan solos en los servicios de personas sin hogar. En el informe se reconoce la acción positiva de una comprometida Nueva Gales del Sur, pero también se da cuenta de la falta de progreso en otras de las recomendaciones elevadas, como la mejora en la recogida de datos y la supervisión de las respuestas y de los resultados para los menores no acompañados sin hogar. El 1 de octubre de 2023 entró en vigor la Ley de Revelaciones de Interés Público de Nueva Gales del Sur (NWS) de 2022 (*Public Interest Disclosures Act 2022 (NWS)*). El nuevo programa de revelaciones de interés público (PID) prevé roles y responsabilidades adicionales para los funcionarios y las agencias públicas de Nueva Gales del Sur. En apoyo de la puesta en marcha del programa PID, se publicó una serie de materiales orientativos, se creó una Unidad de Apoyo a Informadores y una amplia Comunidad de Práctica de Revelaciones de Interés Público. En marzo de 2024, el Ombudsman presentó un informe ante el Parlamento sobre su proyecto para mapear la forma en la que el sector público utiliza o planea utilizar sistemas automatizados de toma de decisiones en el desempeño de sus funciones. Este informe constituye el primer intento en Nueva Gales del Sur, e incluye un listado de 275 sistemas de toma de decisiones automatizadas y herramientas de inteligencia artificial ya en uso o que se pretenden utilizar.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** completó varias investigaciones e informes de oficio. El *Kia Whaitake | Marcando la diferencia: una investigación en Ara Poutama Aotearoa | Departamento de Correccionales (Kia Whaitake | Making a Difference: Investigation into Ara Poutama Aotearoa | Department of Corrections)* trata de una investigación sobre la forma en la que el Departamento de Correccionales de Nueva Zelanda responde a los llamamientos repetidos a mejorar el trato dispensado a las personas reclusas. El Ombudsman Principal presentó también un *Informe de Observación y Perspectivas (Insights and Observations Report)*, tras los compromisos alcanzados con las comunidades afectadas por condiciones climáticas extremas, y lanzó una serie de nuevas iniciativas, incluyendo un nuevo sitio web apto para menores en apoyo de los menores y jóvenes en acogida o bajo custodia. Se lanzó una nueva *Herramienta de Autoevaluación Internacional del Ombudsman (International Ombudsman Self-Assessment Tool)* diseñada para ayudar al ombudsman a identificar fortalezas y áreas de mejora. La herramienta fue concebida para asistir a todos los ombudsman, si bien con el foco puesto en los de la región de Asia-Pacífico. Otros compromisos internacionales para fomentar la colaboración incluyeron visitas a Australia, Samoa, Indonesia, Vanuatu y Timor Oriental. El Ombudsman Principal, Peter Boshier, fue reelegido como Vicepresidente Segundo del IIO.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** informó sobre varios asuntos generales, como los retos a los que se enfrentan las agencias a la hora de prestar servicios con presupuestos limitados, la necesidad de una reforma de los servicios correccionales y de asistencia a las víctimas, los beneficios de recabar asesoramiento externo en jurisdicciones pequeñas, y los avances en la puesta en marcha del OPCAT. El Ombudsman completó asimismo informes detallados sobre temas concretos de servicios correccionales, comunicación de información sobre violencia en el ámbito doméstico, aprovechamiento policial de las directrices de prohibición del uso de armas de fuego y aislamiento separado en un centro correccional. Durante el ejercicio, la Oficina acometió una serie de acciones tendentes a promover una mejor gobernanza, entre ellas, la contribución al desarrollo de políticas del gobierno del Territorio del Norte, con aportaciones sobre un abanico de aspectos políticos y legislativos, y prestando sus servicios en el Comité de Reforma de la Ley del Territorio del Norte.

La **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** inició una investigación administrativa sobre las alegaciones de violación de los derechos humanos dentro de una institución penitenciaria, tras la queja recibida de un antiguo oficial de policía que decía haber sido agredido físicamente por reclusos de alto riesgo que presentan un «sentimiento de odio generalizado contra el personal policial». La investigación condujo a la asunción de un compromiso por parte de un Miembro del Parlamento para financiar la construcción de un edificio separado de aislamientos para funcionarios de policía, miembros de otras fuerzas de seguridad y cargos públicos políticos y de alto rango que estén cumpliendo condena. Tras la intervención del Ombudsman, cinco jóvenes detenidos ilícitamente por la policía fueron puestos bajo la custodia segura de sus familias. Las investigaciones realizadas sobre

la detención de los jóvenes tras 12 días de arresto, llegaron a la conclusión de que habían sido detenidos de forma ilícita, sin que se hubieran presentado oportunamente cargos en su contra. Los jóvenes fueron liberados al día siguiente, y algunos recibieron asistencia para matricularse en un centro educativo. El Departamento de Justicia y el Fiscal General del Servicio de Justicia Juvenil trabajarán con la policía en futuros casos que involucren a jóvenes.

La Oficina del [Ombudsman de Queensland \(Australia\)](#) ha asumido nuevas competencias. Uno de los hitos fue el primer año de la función como Inspector de los Servicios de Internamiento, que persigue fomentar el trato humano a las personas detenidas y la prevención de daños a través de revisiones, inspecciones e informes independientes. La Oficina lanzó estándares tendentes a garantizar la transparencia, los cuales serán objeto de valoración durante las inspecciones, y llevó a cabo siete inspecciones de servicios de internamiento. A partir de una recomendación contenida en el informe de la Comisión Real sobre Violencia, Abuso, Negligencia y Explotación de Personas con Discapacidad, la Oficina inició una investigación de oficio sobre la violencia, los abusos y la negligencia y privación de los derechos humanos sufridos por dos hermanos durante 20 años. La Oficina dio respuesta a 11 479 contactos, recibió 6270 quejas, culminó 1049 investigaciones, elevó 174 recomendaciones (de las cuales 173 fueron aceptadas) y formó a un total de 2605 funcionarios del sector público. En 2024 el Ombudsman de Queensland celebra sus 50 años de servicio a la comunidad.

El [Ombudsman de Samoa](#) se centró en prestar servicios a la comunidad, y en asistir a foros online y a reuniones en el extranjero. El personal de la oficina cruzó fronteras, visitando Filipinas, India y el Reino de Tonga. El personal del Ombudsman de Samoa también tuvo la ocasión de conocer a miembros del personal de recursos humanos del Ombudsman de Nueva Zelanda, que le ayudaron en la creación de capacidad. El Ombudsman de Samoa ofreció Formación en Derechos Humanos para jóvenes, y tomó parte en un taller de trabajo sobre los derechos humanos de las personas de edad avanzada celebrado en Manila en el mes de agosto de 2023. El resultado fue la adopción de un llamamiento a la acción para promover las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la región de Asia Pacífico, para un marco internacional en que se fomenten y protejan los derechos humanos de las personas de edad avanzada.

Uno de los hitos fundamentales del [Ombudsman de las Islas Salomón](#) fue el enorme esfuerzo desplegado para involucrar a los funcionarios públicos en la formación sobre el *Buen proceso para la toma de decisiones (Good decision-making process)*. Varias agencias y organismos gubernamentales han recibido formación hasta la fecha; el Ombudsman continuará la formación con más ministerios y agencias gubernamentales en el futuro, habida cuenta de que la recomendación muestra un respaldo del 100% en la continuación de la formación. La lucha constante contra la corrupción y la mala gestión fue una prioridad para un funcionario de investigación principal, que asistió a la primera formación sobre Fundamentos Profesionales

de Integridad celebrada en Puerto Moresby, propiciada por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Drogas y el Delito (UNODC), en colaboración con la Universidad de Griffith. El programa pretende dotar a los funcionarios de las capacidades avanzadas esenciales para luchar contra la corrupción y abordar conductas de mala administración. La participación de la Oficina del Ombudsman en esta formación afianza la dedicación de la institución a la hora de impulsar su capacidad en la lucha constante contra la corrupción y la mala gestión.

El [Ombudsman de Australia del Sur](#) nombró a una nueva Ombudsman, Emily Strickland, en enero de 2024, tras la jubilación del Ombudsman Wayne Lines a finales de 2023. Emily, que durante seis años fue la Ombudsman Adjunta, asumió el cargo procedente del Departamento de Servicios Humanos, donde desempeñaba la función de Registradora de la Unidad de Cribado.

El [Inspector General de Tributos y Ombudsman Tributario \(IGTO\) de Australia](#) celebra sus 20 años de servicio a la comunidad australiana. El IGTO ha venido respaldando la integridad y la justicia en la administración tributaria desde 2003. El 18 de octubre de 2023, el IGTO publicó su informe sobre el Ejercicio de las Facultades Generales de Administración (GPA) del Comisionado, en el que analiza la naturaleza y la finalidad de las GPA del Comisionado a través de cinco casos de estudio, incluyendo aproximadamente 70 investigaciones de controversias en las que se había negado al contribuyente la posibilidad de subsanar los errores que había cometido en el modelo de solicitud de liquidación tributaria. El informe se inspiró en los principios de la Ley Administrativa de Australia, así como en el marco de la administración tributaria de Nueva Zelanda.

'Alisi Taumoepeau, Asesora del Rey (Kings Council; KC), fue nombrada [Ombudsman de Tonga](#) por el Parlamento, con efectos desde el 1 de julio de 2023. Taumoepeau accede al cargo con un gran bagaje de conocimientos. Antes de su nombramiento, para un periodo de cinco años, era la antigua Directora Ejecutiva y Ombudsman en funciones. Durante 26 años, ha estado prestando servicios en el sector público, como Procuradora General y Fiscal General, y también como Ministra de Justicia. Con más de 40 años como profesional del ámbito legal, Taumoepeau sirve actualmente como Asesora del Rey (KC). También ha sido Jefa de Justicia Interina de Tonga, y sus servicios a la iglesia y al gobierno son reconocidos tanto en Tonga como en el extranjero. Taumoepeau sucede en el cargo a 'Aisea Taumoepeau, que se retiró en febrero de 2023, tras 10 años de servicio.

En agosto de 2023, el [Ombudsman de Vanuatu](#) recibió la visita del Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Peter Boshier. La visita ofreció la oportunidad de estrechar lazos bilaterales, así como de firmar un Acuerdo de Cooperación y Apoyo Bilateral entre los Ombudsman de Vanuatu y Nueva Zelanda. El acuerdo pone los cimientos de una cooperación continuada entre las oficinas, y refleja un compromiso compartido de transparencia, responsabilidad y buena gobernanza.

La Oficina del [Ombudsman de Australia Occidental](#) asumió nuevas competencias para supervisar la forma en la que las organizaciones gestionan las alegaciones de abusos a menores, investigar las quejas sobre fondos fiduciarios benéficos y examinar el funcionamiento de la legislación sobre el precinto de lugares de ocio y las facultades de las fuerzas del orden público de Australia Occidental. La oficina presentó tres informes de investigación principales sobre la violencia doméstica y suicidio, la gestión de las quejas por parte del Comité de Servicios Legales y de Quejas, y el rol del Defensor Público a la hora de notificar el fallecimiento de una persona a la familia. Los informes pusieron de manifiesto problemas sistémicos, y se elevaron recomendaciones tendentes a mejorar la administración pública y la prestación del servicio.

Los meses de diciembre de 2023 a abril de 2024 fueron especialmente ajetreados para la Oficina del [Ombudsman de Victoria \(Australia\)](#), al coincidir con los últimos meses de Deborah Glass como Ombudsman de Victoria. Su compromiso con la transparencia y la integridad deja un legado perpetuo. Durante su vigencia en el cargo presentó ante el Parlamento 99 informes, y elevó 608 recomendaciones, el 95% de las cuales fueron aceptadas. Su informe final *Reflexiones sobre 10 años (Reflections on 10 years)* hace una retrospectiva de toda una década de trabajo, sus momentos culminantes y sus retos. En el mes de marzo de 2024 se dio la bienvenida al nuevo Ombudsman de Victoria, Marlo Baragwanath. Marlo aporta al cargo más de 25 años de experiencia en el ámbito de la integridad legal y el sector público. Durante el último ejercicio, la Oficina publicó una serie de informes muy esperados, incluyendo *La presunta politicización del sector público (Alleged politicisation of the public sector)*, una *Investigación sobre la prestación de servicios sanitarios a personas aborígenes en los centros penitenciarios de Victoria (Investigation into healthcare provision for Aboriginal people in Victorian prisons)* y *Gestión de quejas sobre vivienda social –informe de evolución (Social housing complaint handling – progress report)*.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La [Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe \(Argentina\)](#) centró su atención en las reclamaciones de los ciudadanos relacionadas con el acceso a derechos (como suministros de bienes y servicios, problemas de vivienda, suministros públicos e impuestos, salud, discapacidad, beneficios sociales, seguridad vial o medioambiente). En el ámbito de la asistencia a las víctimas, la Oficina abordó la violencia de género, la violencia contra los menores, la violencia en el ámbito laboral, el tráfico de personas o la explotación laboral. Los conflictos entre familias, vecinos o consumidores fueron gestionados a través de mediación y otros mecanismos de resolución de conflictos; asimismo, se puso especialmente el foco en la salud mental, con casos relacionados con hospitalizaciones prolongadas y con la situación de los menores y adolescentes, todos los cuales fueron gestionados por el Órgano de Revisión y Promoción de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud Mental. La Defensoría del

Pueblo presentó la versión en inglés de la publicación *El abordaje del conflicto en la agenda global (Addressing Conflict in the Global Agenda)*, desarrollada como resultado del Congreso Internacional de Mediación. Además, la Defensoría avanzó hacia su descentralización mediante la creación de 47 oficinas descentralizadas que dan cobertura a los 19 departamentos de la Provincia, así como a través de 3 oficinas móviles que se desplazan a las zonas remotas. En colaboración con la Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, se llevó a cabo una formación sobre comunicación destinada a operadores estatales de los sectores de justicia y seguridad, en la que se hizo especial énfasis en los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

La [Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires \(Argentina\)](#) desarrolló una agenda estratégica para, entre otras cosas, fomentar y ampliar los mecanismos de asistencia, promover el acceso a la justicia, incorporar perspectivas de género a la gestión, promover el desarrollo sostenible y observar el proceso electoral para garantizar su transparencia y accesibilidad. Entre las iniciativas a destacar se encuentran la participación como organización observadora en todo el proceso electoral, tanto local como nacional, durante 2023; las encuestas destinadas a identificar situaciones tanto concretas como estructurales de violación de derechos; y la implementación de un plan para priorizar la transparencia y la claridad de los datos. Los logros más importantes de la Oficina incluyen el incremento del número de personas a las que se prestó servicios, el fortalecimiento de la cooperación con otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil y un acuerdo alcanzado con Faro Digital para trabajar en la protección de los derechos digitales. Por último, la Defensoría del Pueblo de Buenos Aires inauguró nuevos espacios físicos, incluyendo uno destinado a formación y actividades culturales abiertas al público.

La [Procuración Penitenciaria de la Nación \(PPN\) de Argentina](#) se percató de que la agenda de derechos humanos se enfrenta a importantes retos, haciendo necesario el fomento de sinergias institucionales que permitan el debate sobre la realidad y las condiciones de la reclusión en los centros penitenciarios argentinos. En lo que respecta a la población reclusa federal, la PPN reveló que siguen existiendo situaciones de emergencia derivadas de la sobre población y de la colocación de detenidos en comisarías de policía que no reúnen las condiciones mínimas para un internamiento de larga duración. A las deplorables condiciones generales de internamiento y de cuidado sanitario, se suma el maltrato y la muerte de adultos jóvenes detenidos. La PPN insiste por ello en que las comisarías de policía no son lugares adecuados para retener a las personas durante más allá de unas pocas horas, y trabaja en la creación de herramientas para desarrollar información actualizada sobre las condiciones de internamiento y el funcionamiento de los espacios de reclusión que puedan aplicarse a la supervisión de los centros de internamiento y contribuir al establecimiento de una ratio en las prisiones que respete los estándares internacionales de los derechos humanos. Este

enfoque integral y basado en evidencias resulta esencial para abordar de forma efectiva los retos existentes.

El **Defensor Público de la Unión (Brasil)** analizó un amplio abanico de cuestiones relacionadas con los derechos humanos, incluyendo la protección y promoción de los derechos de las comunidades tradicionales, los pueblos indígenas, las personas migrantes, las mujeres, las personas privadas de libertad y otros. Todos los proyectos incluyen la elaboración de informes, recomendaciones, guías y otras acciones destinadas a promover la igualdad y la inclusión social. Algunos de los asuntos gestionados por la Oficina incluyeron una intervención activa en la protección y el reconocimiento de los derechos territoriales de los pueblos indígenas, garantizando el respeto por su integridad cultural y el acceso a sus tierras ancestrales, la realización de visitas de inspección y supervisión en centros penitenciarios para prevenir la tortura, o la adopción de medidas en casos importantes que involucraban a grandes compañías, como Carrefour o BRASKEM. La Oficina trata de superar el reto que supone el territorio brasileño a través de proyectos móviles con los que se pretende favorecer la promoción y protección de los derechos humanos de las poblaciones vulnerables en las regiones remotas de Brasil. Estos proyectos se basan en iniciativas conjuntas en que participan ayuntamientos y organizaciones de la sociedad civil. La Oficina también ha colaborado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en relación con un proyecto sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Tradujo y publicó la *Guía práctica sobre minorías (Practical Guide on Minorities)*, en colaboración con ACNUDH, y organizó exposiciones sobre los derechos humanos en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York.

El **Ombudsman de Curazao** celebró su 20º aniversario en 2023. El hito sirvió sobre todo para reflexionar internamente sobre el futuro de la institución y cómo puede mejorar su eficiencia. Uno de los resultados más importantes de esta reflexión fue el exitoso traslado de la Oficina a un nuevo y mejorado edificio, aún más accesible, en diciembre de 2023. La gran mayoría de las solicitudes enviadas al Ombudsman guardaron relación con la falta de respuesta por parte del gobierno a las cartas y requerimientos de los ciudadanos y otras organizaciones. Sin embargo, casi todas estas solicitudes fueron gestionadas con éxito, en estrecha consulta con los órganos administrativos concernidos. El Ombudsman, en su calidad de Ombudsman de la Infancia, inició varias investigaciones de oficio relacionadas con la protección de los derechos de los menores; el Parlamento de Curazao debatió sobre las preocupaciones elevadas por el Ombudsman sobre la ausencia de unos cuidados adecuados para los ciudadanos de edad avanzada en una reunión pública. En junio de 2024, el Ombudsman de Curazao fue elegido Presidente regional de la Región de Caribe & América Latina.

El **Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala**, a través de su Oficina de Migración, continuó supervisando los derechos de las personas en tránsito. Para poder hacer valer sus derechos humanos, los migrantes deben hacer frente a situaciones adversas, como sobornos

a los agentes de la policía durante su viaje por el país, o diversos tipos de violaciones de su integridad, salud, higiene y alimentación. Ello se debe al hecho de que las entidades responsables de atender y proteger a este grupo carecen de la fuerza suficiente. Por ello, el Procurador ha desarrollado actividades destinadas a supervisar a las entidades públicas responsables del cuidado y la protección de los derechos de las personas migrantes y ha gestionado y realizado un seguimiento de las quejas recibidas sobre posibles infracciones de sus derechos. La Oficina introdujo un proyecto de movilidad con ocho furgonetas paneladas llamadas PDH Móviles, idóneas para atender a migrantes y refugiados, así como para llegar a las personas que viven en zonas remotas. Con ello se garantiza que estas personas reciban información y orientación, y que el Procurador reciba sus quejas. El personal de estas unidades móviles recibe formación sobre aspectos como la protección internacional, la movilidad humana, el proceso de concesión del estatus de refugiado y otras acciones relacionadas con el mandato constitucional como Ombudsman de Derechos Humanos.

La [Comisión de Derechos Humanos de Ciudad de México \(CDHCM\)](#) compartió su experiencia y sus propuestas con distintas organizaciones internacionales, a través de reuniones o contribuciones, como el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Detenciones Arbitrarias, el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos de los migrantes, el Relator Especial sobre violencia contra las mujeres y las niñas, el Comité contra la Desaparición Forzada, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, o el Mecanismo de Expertos sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, por nombrar algunos. La Presidenta de la CDHCM recibió a colegas procedentes de Angola y Brasil, para potenciar las relaciones bilaterales, y participó en importantes eventos en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). En el ámbito de la igualdad, se ofrecieron talleres de trabajo sobre género y no discriminación, como el taller de trabajo *Perspectiva de género, lenguaje inclusivo y diversidad* destinado a personal y jueces del Registro Civil de la Ciudad de México, un taller de trabajo sobre prevención del acoso sexual de menores y violencia de género para profesores de educación superior, o una formación sobre el *Derecho a la salud de las personas LGBTTIQA+* destinado al personal de los centros hospitalarios. En 2023, la Oficina celebró su 30º aniversario con varias acciones para publicitar su trabajo, como pantallas publicitarias sobre *¿Cómo presentar una queja?* en la red de metro de la ciudad, y una exposición fotográfica en la Galería Abierta del Senado de la República. En respuesta a la crisis migratoria global, se llevaron a cabo visitas de monitoreo a refugios y lugares públicos de concentración de migrantes en la ciudad. Como Presidenta de la Región de Caribe & América Latina del IIO, la Oficina lanzó un sitio web regional y organizó una reunión virtual con todos los miembros en agosto de 2023.

En diciembre de 2023, Omega Ponce Palomeque fue nombrada Presidenta de la [Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo \(México\)](#), convirtiéndose en la segunda mujer en ostentar este cargo en 31 años. La Oficina creó un Consejo Asesor integrado por personas de la sociedad civil y académicos, que prestan sus servicios con carácter honorario.

La Comisión lleva a cabo anualmente un análisis de la supervisión de las prisiones, valorando los ajustes introducidos en los cuatro centros de detención del Estado de Quintana Roo. Con el objetivo de celebrar de forma conjunta el 75º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Oficina desplegó una campaña para divulgar el contenido de la declaración de forma sencilla y accesible. Además, la Comisión hizo un llamamiento a la creación de un mecanismo de supervisión independiente para los derechos de las personas discapacitadas. Entre julio de 2023 y febrero de 2024, la Oficina gestionó 1074 quejas de posibles violaciones de los derechos humanos, llevó a cabo 15 mediaciones (con un porcentaje de cumplimiento del 100%) y formó a un total de 26 968 personas a través de un total de 611 charlas, conferencias, talleres de trabajo y cursos de diplomado.

La **Defensoría del Pueblo de Panamá** abordó las siguientes cuestiones durante el periodo al que se refiere este informe: escasez de medicamentos en el Hospital Regional de David (Chiriquí); la situación de la recogida de residuos en el distrito de San Miguelito y en la capital; una investigación *ex officio* sobre la policía nacional ante las alegaciones de violaciones de los derechos a la integridad personal por un uso excesivo de la fuerza durante las manifestaciones; la coordinación con la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre para mejorar el traslado de migrantes; o la revisión de los acuerdos de repatriación de las personas privadas de libertad. La Defensoría abrió una oficina regional en Arraiján (Provincia de Panamá Oeste). Se celebró la primera *Feria de la No Violencia Contra la Mujer*, y la 14ª edición del *Concurso Anual de Mujeres Destacadas 2024*. El Ombudsman firmó un Memorándum de Entendimiento con el Consejo de Refugiados de Noruega, la Organización Internacional para las Migraciones y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, así como un acuerdo tripartito sobre migraciones con las Instituciones de Derechos Humanos de Costa Rica y Colombia.

Uno de los objetivos principales de la **Defensoría del Pueblo de Perú** fue el establecimiento del programa *Rompiendo Cadenas*, con el objetivo de ofrecer asistencia a las poblaciones más vulnerables y en riesgo, incluyendo niños, niñas, adolescentes y jóvenes cuyos padres, tutores o cuidadores no están en disposición de velar adecuadamente por su desarrollo personal. Los principales retos a los que se enfrenta la Oficina son la inestabilidad política y la frecuente rotación de los funcionarios, que imposibilita mantener políticas estatales e implementar recomendaciones sobre aspectos como la salud, la educación, los conflictos sociales, la prevención de la corrupción y la violencia contra las mujeres. Durante el periodo del informe, la Defensoría del Pueblo recibió el apoyo de la Unión Europea a través de un proyecto que tiene como fin fomentar la atención y la promoción de los derechos de los Defensores de los Derechos Humanos, así como supervisar las políticas públicas en favor de este grupo, para garantizar que reciban esa especial protección. Otro proyecto con el apoyo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados vino a reforzar las capacidades de la Oficina de la Defensoría a la hora de asistir a personas necesitadas de

protección internacional, así como informar a este colectivo sobre sus derechos. Por primera vez, la Oficina fue capaz de supervisar la totalidad de los establecimientos penitenciarios del país. Esta actividad se desarrolló en tres fases a lo largo de todo 2023. Las recomendaciones del Ombudsman fueron debidamente implementadas, y el resultado fue la promulgación de normas, como el decreto para el desarrollo de medidas para la atención de casos de personas en situación de vulnerabilidad desaparecidas, las directrices para la prestación de servicios educativos en centros de educación básica para el año 2024, o la resolución ministerial para un plan sanitario integral que persigue reforzar los servicios sanitarios para las personas indígenas o nativas en 2024.

El **Procurador del Ciudadano de Puerto Rico** destaca que los principales temas abordados durante el periodo al que se refiere el informe fueron: situaciones que afectaron a menores y adolescentes en sus entornos familiares; el robo de información y datos sensibles en los departamentos ejecutivos de los organismos gubernamentales; el cierre de centros educativos públicos; y la protección de la red de carreteras, y de los sistemas de agua, saneamiento, electricidad y teléfono. La Oficina inspeccionó 400 centros educativos públicos, e investigó las condiciones de 285 albergues estatales en todo el territorio de Puerto Rico. Además, la Oficina firmó un acuerdo de colaboración con el Departamento de Educación para abordar las situaciones que afectan a los menores en sus entornos familiares y escolares, y un acuerdo con la administración del Centro Médico en Puerto Rico para condicionar la llegada de las ambulancias y la adecuada gestión de los pacientes de urgencia.

La **Ombudsman de Sint Maarten** llevó a efecto una investigación sistemática sobre la política de confiscación de vehículos a motor por parte de las fuerzas policiales de Sint Maarten. El custodio de los vehículos confiscados es el Tribunal Común de Justicia. Sin embargo, la falta de almacenamiento hace que las fuerzas policiales actúen como «poseedores» de los vehículos confiscados, sin que existan políticas escritas y/o procedimientos en marcha. Esta inadecuada comunicación al público genera malos entendidos y frustración. Las fuerzas policiales adoptaron medidas inmediatas para corregir algunas de estas deficiencias, si bien sigue siendo necesaria una estrategia de comunicación sostenible, así como la introducción de cambios estructurales reales. La Ombudsman de Sint Maarten es la actual Presidenta de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA). Como Presidenta, la Ombudsman Mossel se ha comprometido a impulsar la asociación y su influencia en la región. En su esfuerzo por potenciar las otras oficinas de la región, la Ombudsman de Sint Maarten recibió a un funcionario de quejas de la Oficina del Ombudsman de las Islas Turcas y Caicos para una formación de dos semanas de duración celebrada en noviembre de 2023, entre otras cosas.

REGIÓN DE EUROPA

En el mes de noviembre de 2023 se organizaron las elecciones a los **Directores y el Presidente de Europa**. Emitieron su voto un total de 59 miembros con derecho a voto y al corriente de pago, con el siguiente resultado:

(1)	Reinier van Zutphen (Países Bajos)	71,19%	42
(2)	Marc Bertrand (Bélgica)	66,10%	39
(3)	Marino Fardelli (Italia)	62,71%	37
(4)	Joseph Zammit McKeon (Malta)	57,63%	34
(5)	Peter Svetina (Eslovenia)	55,93%	33
(6)	Maria Stylianou Lottides (Chipre)	52,54%	31
(7)	Margret Kelly (Reino Unido)	49,15%	29
(8)	Dmytro Lubinets (Ucrania)	49,15%	29
(9)	Sabina Aliyeva (Azerbaiyán)	25,42%	15

La Junta de Europa está compuesta por siete Directores en el nivel regional. Los cinco candidatos con el mayor número de votos representan a la Región en la Junta Mundial del IIO (Reinier van Zutphen, Marc Bertrand, Marino Fardelli, Joseph Zammit McKeon y Peter Svetina).

Los candidatos sexto y séptimo en número de votos son Directores en el nivel europeo. Para resolver el empate producido en el séptimo Director de la Junta de Europa, en el mes de enero de 2024 se organizó una nueva votación electrónica. En total emitieron su voto 53 miembros con derecho a voto y al corriente de pago, con el siguiente resultado:

Dmytro Lubinets	58,49%	31
Margret Kelly	41,51%	22

Así pues, Maria Stylianou Lottides (Chipre) y Dmytro Lubinets (Ucrania) fueron elegidos Directores de la Junta de Europa. Los Directores recientemente nombrados tomaron posesión de su cargo en su reunión inaugural en La Haya, en mayo de 2024.

En lo que respecta a las elecciones a la Presidencia, solo una persona presentó su candidatura: Reinier van Zutphen, el Ombudsman Nacional de Países Bajos, que fue elegido Presidente para la Región de Europa del IIO mediante una votación electrónica celebrada en el mes de enero de 2024, tomando posesión de su cargo igualmente en la reunión inaugural de la nueva Junta en La Haya, en el mes de mayo de 2024.

En mayo de 2024 se celebró en La Haya (Países Bajos) una reunión regional de los miembros de la Región de Europa. Las **reuniones de la Junta Directiva de Europa** se celebraron tanto de forma electrónica como presencial, según a continuación se detalla:

- Junio de 2023 (online)
- Julio de 2023 (online)
- Noviembre de 2023 (Bruselas, Bélgica)
- Enero de 2024 (Mánchester, Reino Unido)
- Marzo de 2024 (online)

En mayo de 2024, la Junta de Europa dio la bienvenida a un **nuevo miembro**, con el ingreso en el IIO del Ombudsman de Tirol (Austria).

En lo que se refiere a **visitas y reuniones** cabe mencionar lo siguiente: En noviembre de 2023, el Presidente regional y Ombudsman de Grecia, Andreas Pottakis, junto con sus colegas de Países Bajos y de Eslovenia, se reunieron con el Vicepresidente de la Comisión Europea. En el mismo mes, la Junta de Europa aprovechó la oportunidad de su reunión en Bruselas para reunirse con la Ombudsman de Europa, Emily O'Reilly.

Los **proyectos e iniciativas** más importantes incluyen la Academia de Aprendizaje de la Región de Europa del IIO, un proyecto que fue lanzado en Mánchester (Reino Unido) en enero de 2024, con un primer grupo de colegas procedentes de varias instituciones de ombudsman que asistieron a una Academia de Mediación organizada por el colega del Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios (PHSO) en Reino Unido. Además, en septiembre de 2023 se puso en funcionamiento el mecanismo de revisión por pares de las instituciones de ombudsman, que es asimismo una iniciativa del PHSO en Reino Unido.

Entre las importantes **conferencias** celebradas en la región se incluyeron la primera Conferencia Internacional sobre *El Rol del Ombudsman en el mundo: entre la realidad y las posibilidades* (*The Role of the Ombudsman in the World: Between Reality and Possibilities*), organizada por el Ombudsman del Lacio y celebrada en Roma en el mes de septiembre de 2023. En diciembre de 2023, el Presidente regional Pottakis y el Vicepresidente de la Región de Europa, Rob Behrens, visitaron Kiev y participaron en una conferencia internacional sobre refugiados y menores desaparecidos, en solidaridad con su colega, el Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

Durante el ejercicio fiscal 2023–2024, la Oficina del [Ombudsman de Alberta \(Canadá\)](#), con el Ombudsman Kevin Brezinski a la cabeza, recibió más de 4700 preguntas y quejas. Entre los casos más importantes se incluyó una investigación de oficio sobre la Junta de Revisión del Código Penal, que determinó que si bien la Junta utilizaba los documentos informales de forma imparcial, carecía de políticas formales. La Junta aceptó las recomendaciones sobre ofrecer información accesible al público sobre sus procesos. El Ombudsman también investigó la denegación de financiación para una persona con un trastorno mental, concluyendo que el caso había sido gestionado de forma defectuosa; el Ombudsman recomendó la realización de una nueva valoración, y el reclamante fue íntegramente indemnizado. La Oficina desarrolló un plan de comunicaciones estratégicas para la mejora de la concienciación pública, destinado a albertanos y recién llegados en situación de vulnerabilidad, mediante presentaciones ante organizaciones comunitarias y reuniones de contacto.

El [Ombudsman de Columbia Británica \(Canadá\)](#), Jay Chalke, abordó las cuestiones del cambio climático y la inteligencia artificial. El informe de la Oficina sobre la *Equidad en un Clima Cambiante (Fairness in a Changing Climate)* fue presentado en diversas conferencias, incluyendo la Conferencia del IIO en La Haya. De igual forma, las presentaciones sobre las implicaciones de la inteligencia artificial en el trabajo del ombudsman atrajeron el interés en un simposio celebrado en Ottawa y en una conferencia sobre ética en la Universidad de Dalhousie. La sensibilización de la población indígena y los esfuerzos hacia la reconciliación se vieron ampliados, garantizándose una financiación permanente para el Programa Pathfinders que tuvo como resultado un mayor compromiso con la población indígena. Se pidió a la Oficina que ayudara al pueblo Nisga'a con sus procesos de quejas, y que ofreciera formación; asimismo, se recabó su experiencia para el desarrollo de un modelo de Ombudsman para los Derechos Humanos y de los Indígenas. Desde el mes de enero de 2023, el Ombudsman ha publicado cinco informes principales, celebrado talleres formativos móviles por toda la provincia y organizado más de 25 talleres de trabajo sobre equidad para las autoridades públicas.

En el mes de octubre de 2023, el [Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador \(Canadá\)](#), Bradley Moss, publicó un informe sobre los retos a los que se enfrentan los cuidadores de menores con condiciones médicas complejas, con doce recomendaciones para los Departamentos de Salud, Servicios Comunitarios y Educación. El Representante de los Ciudadanos informó de un aumento en el número de quejas del 28% durante el año en curso con respecto al ejercicio anterior, y tomó parte en una revisión de todas las oficinas estatutarias provinciales de la Cámara Legislativa llevada a cabo por un juez retirado del Tribunal Supremo de Terranova y Labrador.

La **Ombudsman del Territorio del Noroeste (Canadá)**, Colette Langlois, cuyo mandato terminó en el mes de junio de 2024, presentó ante la Asamblea Legislativa dos informes especiales: una actualización sobre dos investigaciones de 2021, y algunas recomendaciones para nuevas reformas de la Ley del Ombudsman tendentes a ampliar las competencias de la Oficina para incluir agencias públicas territoriales adicionales y aumentar la retroactividad de sus competencias de 2016 a 1999. La nueva formación de un día de la Oficina, *Formación en equidad (Fairness Training)* dirigida a funcionarios públicos, sigue teniendo buena acogida; el gobierno ha manifestado su intención de convertirla en obligatoria para todo el personal directivo. Krista Carnogursky tomó el mando como Ombudsman el 1 de julio de 2024.

El **Ombudsman de Ontario (Canadá)**, Paul Dubé, publicó su Informe Anual 2023–2024 destacando la cifra casi récord de 27 030 casos, que supone un incremento del 10% con respecto al ejercicio anterior; el 57% de todos los casos se cerraron en el plazo de dos semanas. Publicó un informe de investigación sobre los retrasos en la Junta de Propietarios y Arrendatarios, realizando 61 recomendaciones de reformas, y haciendo un llamamiento para una revisión del sistema de inspección de las instalaciones asistenciales de larga estancia de Ontario, habiendo concluido en su investigación que dicho sistema se vio completamente sobrepasado durante la primera oleada de la COVID-19. El Ombudsman Dubé y el Director de la Infancia y la Juventud ofrecieron a los organismos encargados del bienestar infantil en Tasmania una versión centrada en los menores de la formación sobre investigación de la Oficina. El Ombudsman Dubé publicó también el plan estratégico de la Oficina a tres años, en el que se prioriza la excelencia y el valor en el servicio para todos los ciudadanos de Ontario, con el fin de mejorar los servicios públicos.

La Oficina del **Ombudsman de la Isla del Príncipe Eduardo (Canadá)**, con la Ombudsman Sandy Hermiston al frente, está en su segundo año de funcionamiento. Este año, la Oficina desarrolló una guía de mejores prácticas para los municipios; además, se ampliaron sus competencias para incluir instituciones de educación superior. El Ombudsman de la Isla del Príncipe Eduardo impulsó la mejora de la transparencia, y planea una reforma legislativa tras resolver una queja sobre la transparencia en las prácticas de contratación. En 2023, el Ombudsman publicó su primer Informe Anual, detallando 151 contactos procedentes del público y 44 resoluciones de quejas con éxito. También es de destacar el primer informe de investigación del Ombudsman, *Comprometidos con el cuidado: mejorando el tratamiento del trastorno por uso de opioides en el sistema correccional provincial* (*Committing to Care: Improving the Treatment of Opioid Use Disorder in the Provincial Correction System*). En el mes de octubre de 2023, la Oficina recibió su primera remisión de la Asamblea Legislativa, ordenando llevar a cabo una investigación de la unidad de salud mental móvil de la provincia durante las llamadas de crisis. Anteriormente este mismo año, el Ombudsman había llevado a cabo una investigación sobre el listado de registro de pacientes provinciales del gobierno,

que concluyó en una mayor clarificación por parte de las autoridades sanitarias provinciales del sistema para conseguir un médico de familia.

En 2023–2024, el [Protector del Ciudadano de Quebec \(Canadá\)](#), liderado por Marc-André Dowd, hubo de tramitar 20 000 quejas, y publicó dos informes especiales, incluyendo un informe sobre la credibilidad de los mecanismos de divulgación en el marco de las organizaciones públicas, que puso de manifiesto que los funcionarios públicos no siempre son conscientes de las opciones que asisten a los informadores, que a menudo temen las represalias. El Protector también publicó su primer informe de seguimiento sobre las relaciones entre las personas indígenas y los servicios públicos en Quebec, en consulta con las comunidades Inuit y las Naciones Originarias. Valoró las llamadas de atención de la Comisión de Viena, concluyendo que las autoridades públicas carecen de una estrategia para poner en marcha esas llamadas a la acción de la Comisión. Por otro lado, el Protector comentó el borrador legislativo relacionado con la seguridad cultural, los servicios a la infancia, las ayudas económicas a los estudios y las provisiones sobre seguridad vial.

Jason Pedlar es el [Ombudsman de Yukon \(Canadá\)](#), el Comisionado de Información y Privacidad y el Comisionado para Revelaciones de Interés Público. Durante este año pasado, el Ombudsman Pedlar publicó su primer informe anual, destacando un aumento en los casos, la resolución rápida y efectiva de los expedientes, y las oportunidades de cambio para un mejor servicio de la población de Yukon. El Ombudsman publicó dos informes relacionados con una queja contra el Departamento de Educación de Yukon ante un retraso desproporcionado a la hora de informar a los padres sobre los abusos sexuales a un estudiante de un centro de educación primaria local. El primer informe justificó el fallo en la comunicación, y el segundo informe evaluó el plan de acción para centros educativos más seguros (*Safer Schools Action Plan*) del Departamento. De igual modo, el Ombudsman interesó la introducción de reformas en la Ley del Ombudsman que le proporcionarían las mismas competencias que a la mayoría de las jurisdicciones canadienses y mejoraría la eficiencia de la Ley. Las reformas así propuestas están en línea con las mejores prácticas internacionales.

La [Ombudsman de la Ciudad de Montreal \(Canadá\)](#), Nadine Mailloux, gestionó 2109 expedientes, y llevó a cabo 215 investigaciones exhaustivas, elevando cuatro recomendaciones a la ciudad. Una importante investigación sobre las prácticas para la retirada de la nieve llevó a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Otra investigación sobre la sustitución de las principales tomas de agua tuvo como resultado la cancelación o la revisión de un exceso de facturación de 60 000 dólares canadienses. El equipo del Ombudsman también envió un resumen a todos los consejeros de la Ciudad de Montreal sobre la cuestión de los alojamientos turísticos a corto plazo de Airbnb, poniendo de manifiesto las preocupaciones elevadas por los ciudadanos de Montreal que podrían llevar consigo la adopción de un marco regulatorio.

El [Investigador Correccional de Canadá](#) publicó su 50º Informe Anual, junto con un libro en el que analiza cómo el sistema correccional federal de Canadá contribuye a la sobrerepresentación de la población indígena entre rejas. El Investigador Correccional, Dr. Ivan Zinger, también hizo dos declaraciones públicas: una durante la visita del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre las formas contemporáneas de la esclavitud, y otra haciendo un llamamiento a ratificar el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, conjuntamente con la Comisión de los Derechos Humanos de Canadá. El Dr. Zinger continúa promoviendo prisiones humanas y las mejores prácticas en el ámbito internacional, a través de la red de Asociación de Prisiones y Correccionales Internacionales, que aglutina a más de 150 miembros procedentes de 30 países.

La [Ombudsman de Veteranos de Canadá](#), Nishika Jardine, mantuvo una reunión con los veteranos y las partes interesadas durante las visitas divulgativas a cinco provincias canadienses. Se presentó ante el Comité Ejecutivo de la Cámara de los Comunes para Asuntos de Veteranos, alabando su estudio en curso sobre la experiencia de las mujeres veteranas, y organizando la ceremonia de premios *Veterans Ombud Commendations Award* 2023. La Ombudsman lanzó seis publicaciones, incluyendo dos guías de recursos educativos para ayudar a los veteranos a entender la forma en que Veterans Affairs Canadá (VAC) adopta sus decisiones sobre el reconocimiento de beneficios por discapacidad. También realizó una publicación anual haciendo un seguimiento sobre el estado de las recomendaciones sistémicas, y publicó una actualización sobre una carta que había remitido al Ministro en relación con el programa de pagos de compensaciones. Las publicaciones realizadas en 2024 abordaron la falta de equidad en el modelo de Compensación del Dolor y el Sufrimiento, y la forma en que algunos de los beneficios por cuidados domiciliarios pueden tener como resultado cargas adicionales para los cuidadores convivientes. En el año que entra, el Ombudsman publicará revisiones sistémicas sobre los costes adicionales de los cuidados a dependientes en el Programa de Rehabilitación, y sobre el proceso de revisión interno del VAC.

El [Ombudsman del Paciente de Ontario \(Canadá\)](#), Craig Thompson, lanzó su Informe Anual 2022–2023, detallando las ideas recabadas a partir de 4388 nuevas quejas, así como de las 4528 quejas cerradas. El Ombudsman dio cuenta de un importante incremento de las quejas no jurisdiccionales sobre los sectores sanitarios, que no han sido objeto de supervisión durante largo tiempo. Este año, sus competencias se vieron ampliadas para incluir a la comunidad quirúrgica y los centros de diagnóstico. El equipo investigador desarrolló un marco en el que se incluyó una herramienta orientativa sobre cómo se escalan las quejas, incrementando el número de investigaciones que el equipo es capaz de asumir. En 2023, el Ombudsman completó tres investigaciones, elevando recomendaciones tendentes a mejorar políticas y procesos relacionadas con las tasas y la facturación, así como con las represalias y el acceso a los cuidados. En el mes de marzo de 2024, el Ombudsman del Paciente lanzó su

plan estratégico 2024–2027, cuyo objetivo es mejorar sus experiencias a lo largo de todo el sistema de atención sanitaria.

En 2022–2023, la [Ombudsman Hydro One \(Canadá\)](#), Sophie Petrillo, vio incrementado el número de quejas en un 18%. La Oficina mantuvo su norma de acusar recibo del 100% de las quejas en el plazo de dos días, y resolvió el 99,4% de las mismas en el plazo de 30 días laborables. El Ombudsman elevó al Hydro One un total de 43 recomendaciones, todas las cuales fueron aceptadas. Estas recomendaciones incluyeron una nueva valoración de las reclamaciones de daños denegadas, la mejora en los mensajes de los agentes del centro de atención telefónica, la gestión de las brechas en la comunicación con los clientes y la creación de planes y aplicaciones de trabajo más eficientes para reducir los costes y el impacto sobre los propietarios de inmuebles.

La [Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery \(EE. UU.\)](#), Diane Welborn, presta sus servicios en la Junta Directiva del IIO por la Región de América del Norte, y copreside el programa de mentorado de la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos (USOA) para nuevos ombudsman en la División de Menores y Familias, siendo asimismo miembro del Equipo de Trabajo sobre Diversidad, Inclusión e Igualdad. Su Oficina produjo un programa mensual en la televisión local, publicó una columna semanal en un periódico destacando los casos resueltos, y distribuyó entre los líderes electos y comunitarios una actualización semanal sobre nuevos casos y referencias. La Ombudsman Welborn y el Ombudsperson de Columbia Británica, realizaron una presentación conjunta ante el Foro Internacional de Acceso a la Justicia sobre el rol emergente del trabajo del Ombudsman en respuesta al cambio climático.

International Ombudsman Institute
General Secretariat
c/o Austrian Ombudsman Board
Singerstrasse 17, P.O. Box 20
A-1015 Vienna

Phone: (+43) 1 512 93 88
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200
E-Mail: ioi@volksanw.gv.at
Web: www.theioi.org