



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

ANNUAL REPORT 2010/2011


PREFACE


Dear members,

It is our pleasure to provide you with the second annual report after the relocation of the I.O.I. to Vienna, highlighting developments within the Institute over the past membership year 2010/2011.

Another successful membership year has come to a close, during which the I.O.I. was able to provide clear membership value and to offer enhanced services to its members. Among many initiatives, we want to note especially the SYT training courses held by the General Secretariat in partnership with the Ontario Ombudsman André Marin, who generously made his successful training programme available to us. In addition, EUR 50,000 were invested in co-financing different projects in the I.O.I. regions of Africa, Europe, the Americas and the Caribbean. The I.O.I. has equally worked on its research profile and is currently implementing the first comparative study of independent ombudsman institutions in the APOR region.

The new membership year ahead has two clear priorities. First, our joint efforts will concentrate on preparations for the most important event in the ombudsman community, i.e. the I.O.I. world conference in New Zealand in 2012. Second, after an initial meeting of the Bylaws Committee, the I.O.I. Board will take the next necessary steps towards implementing a comprehensive I.O.I. reform. Transparency and accountability will be the key elements of this reform and also constitute the cornerstones of our communication on this important issue. Each newsletter in the coming year will therefore update members on the progress made, and the proposed new draft bylaws will be sent to all members for consideration and feedback well ahead of the world conference in autumn 2012.


Beverley A Wakem CBE
President


Peter Kostelka
Secretary General

Vienna, November 2011

TABLE OF CONTENTS

<u>MEMBERSHIP MATTERS</u>	7
Members of the I.O.I.	7
Pending applications	9
Fast track procedure	11
Honorary membership	11
<u>TRAININGS</u>	12
I.O.I.-branded SYT edition in Vienna	12
Training survey	14
<u>RESEARCH</u>	15
APOR comparative research project	15
Online access to European study	16
I.O.I. archives	16
<u>REGIONAL SUBSIDIES</u>	17
Budget and financial guidelines	18
<u>COMMUNICATION</u>	19
Relaunch of the I.O.I. website	19
Member newsletter and Ombudsman News	20
Membership directory	21
Information requests	21
<u>EXTERNAL RELATIONS</u>	22
Relations with international organizations	22
Visits to the General Secretariat	24
Participation in international ombudsman events	26
<u>BOARD OF DIRECTORS</u>	28
Executive Committee	28
Officer elections in Livingstone, Zambia	29
Regional representation	30
Committees	35
<u>I.O.I. FINANCES</u>	37
Contribution by the Austrian authorities	37
External audit	38

MEMBERSHIP MATTERS

After the relocation of its headquarters from Edmonton/Alberta (Canada) to Vienna/Austria in 2009, it was the I.O.I.'s top priority not only to maintain the membership and associate membership services, but also to expand and attract new members. At the end of the membership year 2010/2011, it can be stated that the I.O.I. has reached this goal. From 2009/2010 to 2010/2011, the number of I.O.I. members increased by 10 per cent.

Members of the I.O.I.

The I.O.I. currently comprises 135 institutional members (2009/2010: 122). In addition, it has one associate member, 4 library and 16 individual members. Member institutions come from 76 different countries (Africa: 13 countries, Asia: 7 countries, APOR: 7 countries, Caribbean and Latin America: 6 countries, Europe: 41 countries, North America: 2 countries).

The regional distribution of I.O.I. membership is shown below:

Regional Membership Distribution				
Region	Institutional	Associate	Library	Individual
Africa	13	-	-	-
Asia	13	1	-	2
APOR	16	-	1	3
Caribbean & Latin America	9	-	-	-
Europe	71	-	1	3
North America	13	-	2	8
Total (in Regions)	135	1	4	16
Total of I.O.I. Members in 2010/2011: 156				
<i>(Total of I.O.I. Members in 2009/2010: 141)</i>				

The increase in institutional members – in 2010/2011, the I.O.I. had 13 members more than in 2009/2010 – is most significant. This increase is, on the one hand, due to seven new admissions following the 2009 Bermuda Board Meeting (Protector of Citizens/Serbia, the Ombudsman of Andalusia/Spain, the Ombudsman of Castilla-La Mancha/Spain, the Ombudsman of Rioja/Spain, the Human Rights Commissioner/Azerbaijan (change of membership class), the Complaints Commissioner/Cayman Islands, the Provincial Ombudsman Sindh/

Pakistan) and can, on the other, be explained by the late renewal of I.O.I. membership by institutions paying their 2009/2010 membership fees only at the end of 2010 or in 2011 (Ombudsman/Lesotho, Commissioner for Public Relations/Tonga, *Defensor del Pueblo de la Nación*/Argentina, Commissioner for Human Rights and Good Governance/Tanzania, *Procuraduría de Derechos Humanos*/Guatemala, Provincial Ombudsman Balochistan/Pakistan).

In the 2010/2011 membership year, 124 institutional members were in good standing, which means that they had paid their I.O.I. membership fees on time. 11 members have not yet done so, which amounts to less than 11 per cent.

Institutional members in good standing 2010/2011		
Region	Institutions in good standing	Institutions with outstanding fees
Africa	8	5
Asia	12	1
APOR	15	1
Caribbean & Latin America	9	-
Europe	67	4
North America	13	-
Total	124	11

Not included in this overview are those eight ombudsman institutions that failed to pay the 2009/2010 and the 2010/2011 membership fees, i.e. according to Art. 7 (7) of the I.O.I. By-laws, they will have to submit a new membership application to the I.O.I. if they wish to rejoin the I.O.I. This situation concerns 2 ombudsman institutions from Africa (Ombudsman of Malawi, *Médiateur Administratif*/Tunisia), one from APOR (Ombudsman of Fiji), 2 from the Caribbean and Latin America (*Comisión de Derechos Humanos del Estado de México*, Parliamentary Commissioner/St. Lucia), 2 from Europe (*Difensore civico della Provincia di Milano*/Italy, Ombudsman/Turkey) and one from North America (Correctional Investigator/Canada). The loss caused by the non-renewal of memberships could be compensated by the admission of 7 new members in 2010 (see Annual Report 2009/2010, p.12).

The 2011/2012 membership invoices will be sent out in autumn 2011. Membership fees will remain at EUR 520. For the first time, outstanding 2010/2011 transfer fees will be added to the 2011/2012 membership fees.

Pending applications

The I.O.I. is regularly contacted by ombudsman institutions and individuals seeking membership of the Institute. In 2010/2011, the General Secretariat received 21 membership information requests showing the following regional distribution:

Membership information requests 2010/2011

Africa:

- Ethiopian Institution of the Ombudsman (Ethiopia)
- Inspector General of Intelligence (South Africa)
- Public Complaints Commission, Ogun State (Nigeria)

Asia:

- National Human Rights Commission (Korea)
- Small & Medium Business Ombudsman (Korea)

APOR:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justica* (Timor-Leste)
- National Anti-Corruption Plan of Action Bureau (Philippines)

Caribbean & Latin America:

- *Comision Estatal de Derechos Humanos de Hidalgo* (Mexico)
- Ombudsman of Grenada (Grenada)
- Ombudsman of Curaçao (The Netherlands)
- Ombudsman of Sint Maarten (The Netherlands)
- Complaints Commission (British Virgin Islands)

Europe:

- Commissioner for Public Appointments for Northern Ireland (UK)
- National Bank of Greece (Greece)
- *Gards Siochána* Ombudsman Commission (Ireland)
- Ombudsman of the German-speaking Community (Belgium)
- Belgrade Ombudsman (Serbia)
- *Diputado del Común*, Islas Canarias (Spain)
- *Defensor del Pueblo de la Región de Murcia* (Spain)
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Spain)
- *Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna* (Italy)

All institutions listed above were informed of the I.O.I. application procedure and asked to fill in the I.O.I. membership application questionnaire, as well as to provide relevant documentation. As of September 2011, seven institutions tabled an official request for membership by submitting the questionnaire and relevant documentation. Two of these institutions had already started their application in previous years. Six applications concerned institutional membership and one was related to individual membership.

Membership applications submitted as of September 2011

Africa:

- Public Complaints Commission, Ogun State (Nigeria)
individual membership

Asia:

- Jordanian Ombudsman Bureau
institutional membership
- Small & Medium Business Ombudsman (Korea)
institutional membership

Caribbean & Latin America:

- Ombudsman of Sint Maarten (The Netherlands)
institutional membership

Europe:

- Ombudsman of the German-speaking Community (Belgium)
institutional membership
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Spain)
institutional membership
- *Procurador del Común de Castilla y León* (Spain)
institutional membership

For all the institutions listed above, the General Secretariat prepared fact sheets outlining the compliance of the applicant institution with the provisions of Article 6, subparagraphs 1, 3, 4 and 6 of the I.O.I. By-laws. The fact sheets also included the Secretary General's recommendation to the Board and served as the basis for the Board debate and decision.

At its 2011 meeting in Zambia, the Board of Directors unanimously approved the applications for institutional membership from a total of six ombudsman institutions from the Asian, the Caribbean & Latin American and the European

Region. The newly admitted members are the Jordanian Ombudsman Bureau (Asia), the Complaints Commission, British Virgin Islands and the Ombudsman Sint Maarten (both Caribbean & Latin American Region), the *Síndica de Greuges de Barcelona*, the *Procurador del Común de Castilla y León*, both Spain as well as the Ombudsman of the German-speaking Community, Belgium (the latter three joining the European Region). In addition, the Board declared Mr Rasaan Adesola Obe from the Public Complaints Commission, Ogun State, Nigeria an individual member of the I.O.I. The I.O.I. welcomes all new members and looks forward to a long and productive collaboration.

Fast track procedure

The Parliamentary Commissioner for Administration (Ombudsman) of Sri Lanka expressed his wish to rejoin the I.O.I. in May 2011. Thanks to the fast track membership procedure offered in 2009/2010 to former members who had paid their fees until 2008, the Sri Lanka office could be given the opportunity to renew its institutional I.O.I. membership without going through the full application procedure. The membership will formally be re-activated on payment of the membership fees.

Honorary membership

In accordance with Article 6 of the I.O.I. By-Laws, an individual who has made an exceptional contribution towards the objectives of the Institute or who has rendered outstanding services to the I.O.I. may be appointed an Honorary Life Member by the Board.

At its annual meeting in Bermuda, the Board of Directors therefore decided to grant Honorary membership to former I.O.I. President Mr William P. Angrick II (Iowa/USA), former I.O.I. Vice-President Mr Mats Melin (Sweden), Ms Alice Tai (Hong Kong) as well as Dr. Hayden Thomas (Antigua/Barbuda).

In addition, the Board also decided that Honorary Life Members of I.O.I. Canada should be able to retain their Honorary memberships after the I.O.I. headquarters had been relocated from Edmonton (Canada) to Vienna (Austria). The I.O.I. General Secretariat has therefore sent communications to Mr Stephen Owen QC (Canada), Mr Harley Johnson (Canada), Dr. Daniel Jacoby (Canada), Dr. Marten Oosting (The Netherlands), Mr Justice Abdul Salam (Pakistan), Sir William Reid (UK) and Sir Brian Elwood (New Zealand). The General Secretariat sadly noted that Mr George Green (Jamaica), a member of the I.O.I. Board

of Directors from 1985 to 1991 and an I.O.I. Canada honorary member, passed away two years ago.

The General Secretariat informed the honorary members about major steps the I.O.I. has taken since the relocation process, such as the new I.O.I. Website, the I.O.I. Vienna-based Archives, training projects realised over the past year as well as other projects like the comparative study of ombudsman offices in the Australasia and Pacific Region of the I.O.I. All honorary members using electronic communication have been added to the distribution list of the weekly newsletter.

TRAININGS

The huge success of the two I.O.I./SYT training sessions held in Vienna in November 2010 and June 2011 showed that there is a strong demand among member institutions for training activities. The I.O.I. has become highly aware of the necessity of training programmes for its members and is planning to offer additional training courses focusing on areas that are of specific concern to ombudsman institutions and taking into account regional topics of specific interest.

In co-operation with the Regional Vice-Presidents, the General Secretariat is therefore conducting a training survey among I.O.I. members to learn more about its members specific training needs. The findings of this survey will enable the I.O.I. to identify training programmes that might be eligible for I.O.I. funding.

I.O.I.-branded SYT edition in Vienna

In November 2010, the I.O.I. General Secretariat hosted the first I.O.I. edition of the ‘Sharpening Your Teeth’ (SYT) training programme in Vienna, which was offered free of charge to all its members in good standing. This educational programme for staff members of ombudsman institutions is based on the successful format established by Ontario Ombudsman André Marin in 2005. Ombudsman Marin and his deputy Barbara Finlay held a three-day training session on systematic investigations. The contents of the course dealt with conducting effective investigations and tackled various topics of everyday investigative work, such

as the way to approach a complaint, effective interviewing methods, retrieval of relevant documentation, how to deal with whistleblowers, the assessment of evidence, report writing and the use of social media networks.

The I.O.I. was pleased to welcome 38 staff members of ombudsman institutions from 17 countries representing four of the six I.O.I. world regions.

SYT Participation - November 2010	
Region	Country
Africa	Burkina Faso / Djibouti / The Gambia / Mali / South Africa / Zambia
Australasia & Pacific	Taiwan
Asia	Korea / Thailand
Europe	Belgium / EU / Hungary / Malta / The Netherlands Norway / Slovakia / Spain

In addition, the I.O.I. was able to fund five scholarships to member institutions with limited financial resources, thus enabling staff members from the ombudsman institutions of Burkina Faso, Djibouti, The Gambia, Mali and Zambia to attend the training session. Beneficiaries of these scholarships were selected on the basis of objective and transparent standards, taking UN indicators, such as the list of ‘Least Developed Countries’ and the ‘Human Development Report’, into account.

Following the success of this first I.O.I./SYT training course in Vienna, which showed that there is a strong demand for training among member institutions, the Board approved that another I.O.I. edition of the SYT training programme be held in Vienna in June 2011. Again, this second edition was hosted by the I.O.I. and held by Ontario Ombudsman André Marin and his deputy Barbara Finlay.

The training course attracted 37 participants from 23 different countries, thus representing five of the I.O.I.’s six world regions. This diversity could be obtained by again offering this valuable training course free of charge to I.O.I. member institutions in good standing. Participants not only appreciated the opportunity to be briefed on investigative work, but also took the chance of such an international setting to make new contacts and exchange experience with colleagues from different and diverse cultural as well as legal backgrounds.

SYT Participation - June 2011	
Region	Country
Africa	Lesotho / Mauritius / Tanzania / Uganda
Australasia & Pacific	Australia / Fiji / Papua New Guinea / Taiwan
Asia	Indonesia / Pakistan
Caribbean & Latin America	Sint Maarten / St. Lucia
Europe	Austria / Azerbaijan / Cyprus / Gibraltar Ireland / Latvia / Lithuania / The Netherlands Romania / Serbia / Slovenia

Furthermore, in conjunction with the City of Vienna, the I.O.I. was able to fund a total of nine scholarships for participants from Lesotho, Tanzania, Uganda, Mauritius, Australia, Papua New Guinea, Saint Lucia, Sint Maarten and Romania.

Both SYT training sessions were evaluated by the General Secretariat in terms of contents and organisation to fulfil the training needs of I.O.I. member institutions and their staff to their complete satisfaction. The data collected from the participants' feedback questionnaires reflect the very positive reception by all participants. With a grading system running from 1 'Excellent' to 5 'very poor', participants considered that *'the training course satisfied their expectations'* (Average: 1.39), they were convinced that *'the skills acquired would be relevant for their practical work'* (Average: 1.52) and they stated that they would *'recommend the Vienna I.O.I. training course to other colleagues'* (Average: 1.52). The services provided before and during the training session by the team of the General secretariat were highly appreciated by the participants. *'Assistance by the I.O.I. staff before the training course'* was rated with an average of 1.19. The same average grade was given to the *'friendly and helpful assistance by the I.O.I. staff during the training course'*. The language skills of the I.O.I. General Secretariat team were also positively assessed by the participants.

Training survey

As outlined above the I.O.I. certainly has a rich information resource to assist members in their work helping both to maintain and raise the level of professionalism in ombudsman offices around the world. In order to identify the specific training needs the General Secretariat prepared a training survey that should lay the ground for further debate and decision-making within the I.O.I. Based on recommendations by the Training Committee the Board will discuss and decide on future regional training activities that will be able to fulfil the needs of I.O.I. member institutions and their staff to the utmost satisfaction.

The I.O.I. aims at providing its members with well processed information on the legal basis and general mandate of the I.O.I. member institutions. In addition to the basic information provided on the I.O.I. Website, the I.O.I.'s main long-term task is to encourage and support research and study into the institution of the ombudsman as well as to collect, store and disseminate research data about the institution of the ombudsman in all I.O.I. regions.

The 2008 comparative research project for Europe provided a positive benchmark in this respect. At its Bermuda meeting in 2010, the Board of Directors therefore approved a comparative I.O.I. research project for the APOR region to make a first step towards achieving this goal. 2011 has seen the implementation of this first project as well as first preparatory activities for a similar research project in the Asian Region.

APOR comparative research project

The I.O.I. aimed at implementing a research project that could be used as a reference for negotiations with international organisations on sponsoring future similar research that covers other I.O.I. regions with more institutions and that therefore certainly requires additional external funding. This research will also become the basis for an intensified exchange of best practices among member institutions that will have comprehensive data available on other members of the ombudsman community. In December 2010, the I.O.I. General Secretariat therefore commissioned the Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights (<http://bim.lbg.ac.at/en>), an independent Austrian research institution, to conduct a comparative research study on the ombudsman offices of the Australasian and Pacific Region. As outlined in the 2009/2010 I.O.I. Annual Report, the APOR comparative research project links up with a very successful research project on the European Region conducted by Prof. Kucsko-Stadlmayr in 2005/2006 and aims at analysing the legal basis, the legal status and the position of ombudsman institutions of the APOR Region within their political systems and societies. In addition, the project focuses on the compliance of the various ombudsman institutions with norms of good administration and international and regional human rights standards, on their accessibility to different societal groups and on their monitoring and data collection mechanisms.

The project started in January 2011 with a literature review. The information accessible to the research team was collated and summarised in so-called country profiles. These profiles were submitted to the ombudsman institutions via the I.O.I. General Secretariat and revised by the respective ombudsman institutions. A progress report was presented to the I.O.I. Board during its meeting in late October 2011.

Based on the country profiles and an analysis of relevant literature, a comparative research analysis is to be drawn up by spring 2012. The publication of the results of the study will take various forms to meet the needs of different target groups. The main results will be made available on the I.O.I. Website, single chapters of the research study will be accessible free of charge to the members of the I.O.I., and - if financially viable - a print version will be published containing a detailed comparative analysis of the institutions of the APOR Region.

Online access to European study

In order to foster academic work on ombudsman institutions and to strengthen its profile as a platform for information transfer, members have been invited to enjoy electronic access free of charge to the publication: *Kucsko-Stadlmayer, Gabriele (ed.): 'European Ombudsman-Institutions. A comparative legal analysis regarding the multifaceted realisation of an idea', Springer Wien New York, 2008.*

This comparative legal study was realised by the European Region in 2007/2008 and collected substantiated information on approaches, assignments and competences of ombudsman institutions in 49 European states. A handy book of reference, it can also provide a valuable incentive for the status and potential of development of the ombudsman regime.

This member service met with considerable interest, also outside the European Region. So far, free electronic access has been arranged for 50 institutions.

I.O.I. archives

After their inauguration in 2010, the archives of the I.O.I. continue to grow. In 2010/2011, approx. 200 publications, mostly annual reports from ombudsman institutions, were added to the existing collection of approx. 3,500 ombudsman-related documents. In the near future, it is planned to integrate I.O.I. materials from former I.O.I. Secretary and Quebec ombudsman Daniel Jacoby. The dona-

tion from Quebec will enable the I.O.I. to make a further step towards building up a comprehensive documentation of I.O.I.'s history.

REGIONAL SUBSIDIES

At the Bermuda Board Meeting in October 2011, the I.O.I. Board decided that the I.O.I. would provide funds up to a maximum of EUR 50,000.00 for regional projects. Member institutions were invited to submit project proposals with a focus on training activities. Six applicants from five of the six I.O.I. World Regions were successful in the selection process carried out by the I.O.I. Executive Committee in spring 2011.

Three projects consist of offering SYT training courses. The Caribbean and Latin American Region will receive a total of EUR 10,000.00 to send ombudsman and staff to SYT training session. This subsidy has already been partly expended, since the region had the opportunity to send two ombudsmen to the SYT training sessions held in Vienna. In addition, ombudsmen and staff from this region will be able to attend the SYT training course in Florida this autumn. The North American Region is preparing this Florida based SYT training session for October 2011. Training related costs of EUR 5,000.00 will be reimbursed by the I.O.I. In addition to this, Burkina Faso will organise a French-speaking SYT training for ombudsman institutions in Africa. The I.O.I. will provide funds of up to EUR 14,000.00 for this project.

In addition, the I.O.I. will provide support for an e-learning platform in Spanish. The Ombudsman of Peru has been operating an e-learning platform on ombudsman-related issues and thanks to the I.O.I.'s regional commitment, an upgraded version of this e-learning platform will be supported with up to EUR 10,200.00 and is therefore soon available.

The Association of Mediterranean Ombudsmen (AOM), i.e. the French *Défenseur des droits* together with the Moroccan ombudsman, will receive a subsidy of EUR 3,000.00 for the training programme '*The Ombudsmen's means of intervention*', which takes place in Rabat/Morocco on a regular basis.

The European region will carry out two workshops with the financial assistance of the I.O.I. A workshop hosted by the Polish member institution to be held in Warsaw in September 2011 concerns the role of ombudsman institutions in the OPCAT framework and will receive I.O.I. support in the amount of EUR 4,700.00. The second workshop hosted by the Catalan Ombudsman will focus on the role of the ombudsman when it comes to dealing with private companies providing public services. The I.O.I. agreed to support this workshop with funds of up to EUR 3,000.00.

Budget and financial guidelines

A considerable portion of I.O.I.'s funds is spent on projects launched by its members. In 2010/2011, I.O.I. has budgeted EUR 50,000.00 for regional projects. Roughly EUR 3,200.00 have already been spent on the SYT attendance project of the Caribbean and Latin American Region, which enabled the ombudsmen of Sint Maarten and St. Lucia to take part in the SYT II training session held in Vienna in June 2011.

The I.O.I. General Secretariat developed guidelines that were formally approved by the Board in order to ensure that project funds are used correctly. As a general guiding principle, any ombudsman institution using I.O.I. funding is required to certify that the money it receives is spent solely on the project approved. It is the responsibility of the I.O.I. member institution and its incumbent to include this information in the final project and budget report to the Board that is the basis of the financial transaction.

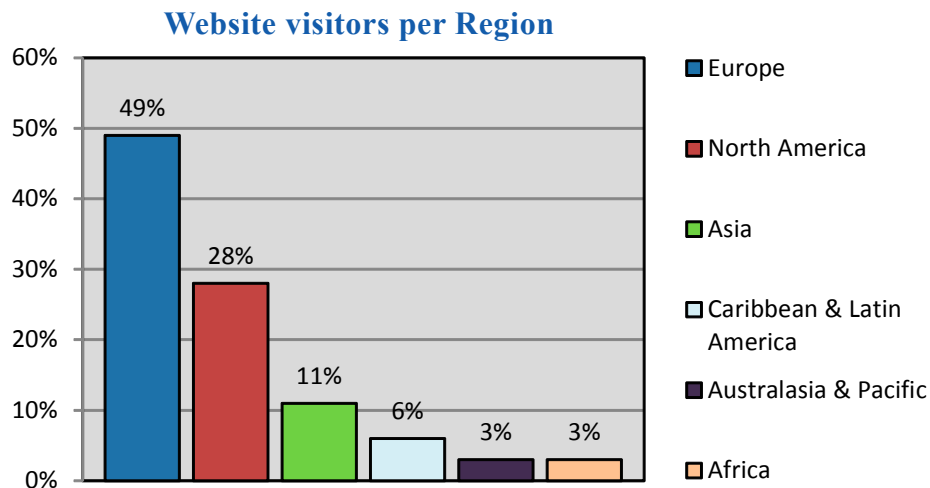
Regional subsidies are transferred AFTER project implementation and after board approval of the detailed project and budget report to be provided by the recipient institution. Only after specific approval by the Treasurer based on a detailed budget forecast can the General Secretariat transfer funds DURING the implementation phase, for example to cover urgent expenses.

Relaunch of the I.O.I. website

To enhance the exchange of information among its members, the I.O.I. General Secretariat successfully launched the Institute's new website (www.theioi.org) in autumn 2010.

The I.O.I. website is a communication platform which not only provides more detailed information about the I.O.I. as such, but also a comprehensive directory of all institutional members. The NEWS section of the I.O.I. website offers interested users the opportunity to receive updated news on ombudsman institutions all over the world almost on a daily basis. This year alone, 170 news articles have been published so far in the website's NEWS section, and members are welcome to contact the I.O.I. General Secretariat if they want to publish the latest news on their institutions on the website. The integrated search engine is easy to operate and provides a possibility to search through an extensive online database which currently includes 700 documents, e.g. annual reports, I.O.I. publications, conference reports, published new items, etc., and is steadily growing.

Within the first two months of its existence, i.e. November and December 2010, the I.O.I. website already attracted approximately 2,000 visitors from almost 80 different countries. In 2011, i.e. between January and October, a total of 13,300 visitors from about 132 different countries accessed the website to learn more about the I.O.I.'s field of work and its member institutions. The majority of visitors originate from European countries, followed by quite a high percentage of North American users; visitors from the Asian Region rank third.



Almost half of our visitors, i.e. 47%, found the I.O.I. website on the internet by using search engines, whereas 36% accessed it directly. Another 17% of the users were linked to the I.O.I. through other websites. All in all, the website has not only been very popular with a growing number of new interested visitors during its first days in existence, it has also been able to attract visitors on a regular basis: the statistics show that 3,200 people have repeatedly visited the I.O.I. website in 2011.

Member newsletter and Ombudsman News

Following intensive preparations, the successful launch of the new I.O.I. website and the very positive member feedback, the I.O.I. Board of Directors unanimously agreed to offer a new information service to the key stakeholders in the international ombudsman community, i.e. to I.O.I. member institutions, independent non-member institutions, representatives of regional ombudsman associations, as well as international organisations, such as the ICC, the Council of Europe, the OSCE and the Commonwealth Secretariat.

Thanks to the extensive research of the General Secretariat staff and the increasing number of direct member contributions, the I.O.I. website offers a broad variety of information almost on a daily basis. As a consequence, the well-established quarterly newsletter of the I.O.I. no longer sufficiently reflects the real-time variety of ombudsman news available to its members. Moreover, the increasing interest shown by non-member individuals and partner organisations generated the idea of providing ombudsman-related news to a wider audience and at shorter intervals. The I.O.I. Board of Directors therefore agreed to establish a new weekly information service, and in July 2011 the I.O.I. General Secretariat delivered the first *Ombudsman News* to its members and applicant institutions, as well as partner organisations and other interested observers. On a weekly basis, the *Ombudsman News* presents recent ombudsman-related news from institutions all over the world to more than 700 stakeholders. Anybody interested in receiving this new information service can easily subscribe to the mailing list on the I.O.I. website (<http://www.theioi.org/newslettersu>).

The well established trilingual quarterly *I.O.I. Newsletter* will, of course, be continued, but will be sent only to I.O.I. member institutions in the future. This way, more confidential members-only information, e.g. on I.O.I. projects, developments and financial issues, can be distributed exclusively among members.

Membership directory

Since the I.O.I. launched its new website in autumn 2010, a comprehensive online membership directory can be accessed on the very same website whenever need be. At the press of a button, the key data of I.O.I. member institutions can be accessed via the I.O.I. website.

Choosing a specific region or country on the homepage of the I.O.I. website will lead to a list of all institutional members in this region or country, and a comprehensive directory including all the members from the region in question can be downloaded or printed directly from the website.

In addition to this easily accessible online directory, each I.O.I. member institution is represented by its very own profile, including basic information on the institution, such as incumbent(s), contact details, website and the possibility to upload pictures of each incumbent as well as the institution's legal foundations and annual reports. Each member institution has received an individual login code, enabling the user to update the information displayed in the profile, e.g. adding newly elected incumbents, changing the contact details, etc..

Information requests

Since the I.O.I. headquarters were transferred from Edmonton (Canada) to Vienna (Austria), the I.O.I. General Secretariat has become the focal point for information exchange among member institutions and has been addressed by a growing number of external persons seeking information on the I.O.I. and its activities.

The I.O.I. General Secretariat is increasingly becoming a point of contact and information for universities, students, partner organisations and publishing houses, to mention but a few. About 50 requests are sent to the General Secretariat every year, seeking information. Some of these requests express general interest in the I.O.I. and its work, others – especially those from students in the process of writing their master's or Ph.D. thesis – ask for access to I.O.I. publications, such as the Occasional Paper Series or Annual Reports from member institutions. By virtue of the existing I.O.I. Archives in Vienna and the I.O.I. website, the General Secretariat has been able to meet most of these requests to the complete satisfaction of the applicant.

It should be added that there is a growing number of private individuals who contact the I.O.I. in the erroneous assumption that the I.O.I. is a complaint-handling body and therefore voice a wide range of complaints about the public administration as well as the private sector. Recently, about 70 such complaints have been sent to the I.O.I. In such cases, the General Secretariat explains the Institute's work, purpose and principles to the inquirer and, whenever possible, endeavours to provide the complainant with the contact details of ombudsman institutions in the countries concerned.

EXTERNAL RELATIONS

Relations with international organizations

Relations with the ICC

At the Vienna meeting in 2009 the I.O.I. Board of Directors gave the Executive Committee a mandate to explore opportunities for an enhanced cooperation with the International Coordinating Committee of National Institutions for the Protection and Promotion of Human Rights (ICC), an international non-profit association which promotes and strengthens NHRIs and provides leadership in the advancement and protection of human rights. The ICC has an observer status in the UN Human Rights Council and several I.O.I. member institutions among its accredited institutions.

In 2010 I.O.I. Secretary General Peter Kostelka met with UN High Commissioner Pillay to clarify the framework for future cooperation and was invited by the ICC Bureau to participate in its Edinburgh meeting in October 2010. Talks with ICC Chair Rosslyn Noonan during the Edinburgh meeting have led to a joint agenda item during the 24th General Meeting of the ICC, held in Geneva from 17 to 19 May 2011.

In his function as Secretary General Mr Kostelka represented the I.O.I. at this General Meeting and contributed to the discussion by illustrating examples of cooperation opportunities in general and by sharing the expertise of the I.O.I. on how ombudsman institutions can work with NHRIs. In his speech Secretary General Kostelka outlined how ombudsman institutions are nowadays dealing with human rights violations on a daily basis, as these violations constitute the

worst possible form of maladministration. In this respect he once again put particular emphasis on the crucial role ombudsman institutions play, explaining the importance of a close cooperation between NHRIs and ombudsman institutions during the consultation and reporting cycles of the UPR process as well as in the follow-up process of the UPR review of the United Nations.

Relations with BIOA (*British and Irish Ombudsman Association*)

In her preface of the I.O.I. Annual Report 2009/2010, I.O.I. President Beverley A Wakem, CBE stated that: *“The I.O.I. is mindful of the need to build bridges to other integrity associations with similar aims”*. Given the broad variety of common principals and projects as well as an overlap of member institutions, the I.O.I. is therefore keen to forge closer links with the British and Irish Ombudsman Association (BIOA) in the near future and has entered into intensive and productive discussions on possible future joint ventures.

In December 2010 BIOA Secretary Ian Pattison visited the I.O.I. General Secretariat to meet with I.O.I. General Secretary Kostelka and Head of the General Secretariat, Christine Stockhammer. As the I.O.I. is currently focusing on the implementation of new strategic priorities in the training sector, these talks provided an excellent opportunity to exchange some preliminary information on existing training initiatives on both sides. As a consequence, Mr Pattison invited Secretary General Kostelka to attend the next meeting of the BIOA Executive Committee; an invitation very much appreciated and gladly accepted by the I.O.I..

Prior to the actual meeting, informal initial talks with Peter Tyndall, BIOA Chair and Public Services Ombudsman for Wales as well as Parliamentary and Health Service Ombudsman Ann Abraham took place. This personal and open dialogue with the members of the BIOA Excom was crucial to get to know BIOA’s impressive activities in the field of case handler training and profit from the Association’s considerable expertise.

In its endeavour to encourage the development of professional training for ombudsman institutions BIOA, in corporation with Queen Margaret University established a training program in ombudsman and complaint-handling practice. So far, Queen Margaret University has offered the BIOA approved training *“Professional Award in Ombudsman and Complaint Handling Practice”* twice. The course is based on four days of training and aims primarily at people working in the assessment and investigative functions of ombudsman and other complaint handling organisations. Its purpose is to equip assessors and investigators with

the practical skills and background knowledge necessary to discharge those functions to a high level of competence. The emphasis is on practice, using a case-study based approach reflecting the nature of Ombudsman and complaint handling work; lecturers are former high-ranking employees from the Scottish Public Service Ombudsman.

The participation of I.O.I. Regional Vice-President Arlene Brock, who also chairs the I.O.I.'s Training Committee, additionally contributed to a mutual better understanding. Bermuda Ombudsman Arlene Brock attended parts of the training offered in June 2011 and confirmed its high standard of quality. According to her the course offers a comprehensive mix of presentation and exercises, its presenters are knowledgeable and the seminar materials sufficient, clear and easy to use. She therefore highly recommended that the I.O.I. look further into the matter and clarify form and circumstances under which an I.O.I. spin off of this valuable training may be promoted. All in all it can be said that these past few months have led to some very interesting and fruitful discussions and Secretary General Kostelka was impressed by BIOA's readiness not only to share the experience gained in the past but also its willingness to enter into a dialogue and make this excellent training programme available for I.O.I. member institutions.

Visits to the General Secretariat

Within the reporting period the I.O.I. General Secretariat again welcomed many international guests from ombudsman institutions all over the world. Bilateral meetings of this kind were an opportunity to discuss collaborative activities, organisational issues, work methods, best practice models and how best to uphold human rights in often difficult situations.

In July 2010 the I.O.I. General Secretariat was contacted by the Permanent Mission of the Republic of Indonesia in Vienna, Austria. Ms Sunaryati Hartono, Vice Chairman of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, expressed her wish to have an official meeting with the I.O.I. to learn more about the I.O.I.'s work and future projects.

In September 2010 Mr Young-Keun Lee, Vice-Ombudsman from the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) Korea and an expert on anti-corruption activities attended the founding conference of the International Anti-Corruption Academy held in Vienna and took the opportunity of this event to meet with I.O.I. Secretary General Kostelka as well.

In October 2010 Israeli State Comptroller & Ombudsman Micha Lindenstrauss also took the occasion of a business related journey to Austria to meet with Secretary General Kostelka, to get to know the staff members of the I.O.I. General Secretariat and to renew and strengthen the bond between his institution and the I.O.I..

On 11 January 2011 representatives from the Forum of Canadian Ombudsman (FCO) visited the I.O.I. General Secretariat in Vienna. The I.O.I. General Secretariat received its guests, Ms Suzanne Belson, one of the founding members of the FCO and the Forum's Administrator Mr Steve Olive, in Vienna (Austria). The FCO is a Canadian network of ombudsman offices and individuals. As in Canada every public agency must have an ombudsman, there is a strong need for an umbrella organisation such as the FCO which at date comprises of approx. 350 members. The FCO sees its primary responsibility in trying to help ombudsman offices in their everyday activities and is therefore striving to offer a wide range of inexpensive training opportunities to its members. In this field of training, FCO and I.O.I. see a great potential for cooperation and agree to enter into a regular dialogue and exchange of expertise on training concepts and programmes.

In April 2011, the European Fundamental Rights Agency (FRA) held its 4th Annual Meeting of NHRIs in Vienna, Austria. I.O.I. Secretary General Peter Kostelka took the opportunity of this Vienna-based event, to invite representatives of European I.O.I. member institutions, who participated in the aforementioned event, to come to see the premises of the I.O.I. General Secretariat. The I.O.I. General Secretariat was pleased to welcome the Human Rights Ombudsman of Slovenia, as well as legal experts from the offices of the Hungarian Civil Rights Ombudsman, the Ombudsman of Bulgaria, the Ombudsman of Spain (*Defensor del Pueblo*) and the Portuguese Ombudsman (*Provedor de Justiça*) on the evening of 4 April 2011. The representatives of these I.O.I. members took the advantage of this informal get-together to hear about the I.O.I.'s most recent developments and learn more details about projects currently implemented by the General Secretariat.

In May 2011, the I.O.I. General Secretariat was delighted to host a meeting of the I.O.I. By-laws, Membership & Governance Committee and received Committee members at its premises in Vienna. President and Committee Chair Beverley A. Wakem, CBE as well as the members of the Committee Mr John R. Walters, Regional Vice-President of the African Region, Mr Rafael Ribó, Regional Vice-President of the European Region, Ms Lynette Stephenson, Board Member of the Caribbean & Latin American Region as well as Ms Diane Welborn, Board Member of the North American Region attended this meeting. The

Committee was joined by former acting I.O.I. President Mr Mats Melin who is currently serving as a consultant to the Committee. Building on the work begun at the Board meeting in Bermuda in 2010, the Committee is striving to fulfil the desire to widen the I.O.I.'s membership and enable the organisation to grow and develop as a leader in the field.

On 17 June 2011 Polish Human Rights Defender and European Board Member Irena Lipowicz took the occasion of an informal visit to Vienna to meet with Secretary General Kostelka and exchange ideas and views on current I.O.I. activities and projects in general and the issue of OPCAT ratification and the establishment of ombudsman institutions as NPM in particular.

In June 2011 one of I.O.I.'s latest members, the Serbian Ombudsman Institution, paid a study visit to the Austrian Ombudsman Board. Within the framework of an EU-Twinning project, its Austrian counterpart offered the Serbian delegation an opportunity to exchange ideas and experience. In addition to this, the Serbian Ombudsman Institution took the opportunity of this stay to gain more insight in the I.O.I.'s work, meet with Secretary General Kostelka and get to know the staff of the General Secretariat.

Participation in international ombudsman events

Within the reporting period, the I.O.I. received many invitations to attend international conferences, seminars and events. Representatives from the I.O.I. Board of Directors took events of this kind as an opportunity to provide information about the I.O.I.'s work and discuss collaborative activities as the following selection of international events show.

Several I.O.I. officers including President Beverley Wakem CBE, Treasurer Alan Lai, Secretary General Peter Kostelka as well as European Regional-Vice President Rafael Ribo and North American Regional Vice-President André Marin were invited to attend the 26th Australasian and Pacific Ombudsman Conference hosted by the Control Yuan of Taiwan and held in Taipei from 23 to 26 March 2011. In one keynote talk and four workshops, the conference dealt with the topic of *'The Ombudsman & Human Rights: Protecting Human Rights and Promoting Good Governance'*. It was a very inspiring conference which gave colleagues with different mandates and experiences an opportunity to exchange views and ideas on important matters related to the work of the ombudsman in the field of promoting and protecting human rights.

After the APOR conference, the I.O.I. Secretary General took the opportunity of his journey to the region to accept an invitation from the Office of the Ombudsman of Thailand. Mr Kostelka was pleased to meet Ombudsman Chotimongkol, Ombudswoman Nitithanprapas and Ombudsman Charoenpanij. The highly interesting talks gave him an excellent chance to learn more about the institution as such and its intention to intensify activities on the international level.

On 15 March 2011, the African Ombudsman Research Centre (AORC) of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) was launched at the University of Kwazulu-Natal in Durban, South Africa. The occasion was graced by Jacob Zuma, President of the Republic of South Africa, who delivered the keynote address. 23 African ombudsman institutions attended the inauguration ceremony. The AORC represents an important platform for the exchange of knowledge and best practices and will doubtlessly be of great value to the African ombudsman community. The I.O.I. sent its warmest congratulations to AOMA on realising this ambitious project, and Adv. John R. Walters, National Ombudsman of Namibia, officially represented the I.O.I. at this important event in his function as Regional Vice-President of the I.O.I.'s African Region.

On the occasion of National Human Rights Day, the 9th International Baku Conference of Ombudspersons entitled '*The cultural rights of national minorities and migrants: legal aspects and implementation*' was held from 16 to 18 June 2011 in Baku, Azerbaijan. The conference was attended by ombudsmen and representatives of national human rights institutions from Sweden, Norway, Poland, Slovenia, India, Thailand, Pakistan, Ukraine, Moldavia, the 12 oblasts of the Russian Federation, as well as international experts and representatives from the European Ombudsman Institute (EOI) and the Asian Ombudsman Association (AOA). The I.O.I. was represented by Mr Arne Fliflet, Parliamentary Ombudsman of Norway and member of the I.O.I. Board of Directors for the European Region.

BOARD OF DIRECTORS

Since the relocation of the I.O.I. headquarters from Alberta (Canada) to Vienna (Austria) in autumn 2009, the I.O.I. Board of Directors as well as the officers of the Executive Committee have witnessed many changes due to the fact that colleagues have ended their tenure or resigned from their ombudsman offices following calls from other institutions or organisations.

The following brief summary gives an overview of the changes. An organisational chart listing all the members of the I.O.I. Board of Directors is now available on the I.O.I. Website and can also be found in this report.

Executive Committee

The I.O.I. Board of Directors held elections during its Bermuda meeting in October 2010, and it was during this meeting that Beverley Wakem, Chief Ombudsman of New Zealand, was elected new President of the I.O.I.. Beverley Wakem CBE has been a Board Member of the Australasian and Pacific Region since 2008. Her background in broadcasting, public relations and consulting culminated in her appointment as Chief Executive of Radio New Zealand. She also held the position of President of the Asian Pacific Broadcasting Union for five years and was twice appointed by the Government to the Higher Salaries Commission.

Mats Melin, Parliamentary Ombudsman of Sweden and former I.O.I. Vice-President resigned from his ombudsman office in August 2010 to follow a call from the Swedish Supreme Administrative Court, becoming its President in 2011. In accordance with Art 26.6. of the I.O.I. By-laws, the Board requested Mr Mats Melin to remain as a consultant with no remuneration to the By-laws, Membership & Governance Committee for a period not exceeding one year. Mr Melin accepted this offer.

During its Bermuda meeting in October 2010, the I.O.I. Board of Directors therefore elected Tom Frawley, Ombudsman of Northern Ireland, as new Vice-President. I.O.I. Vice-President Dr. Tom Frawley CBE has been a member of the Board since 2004. He pursued a successful career in the Northern Ireland health service before being appointed ombudsman. In 2003, he was invited by the power-sharing government to chair the panel of experts appointed to support the review of public administration in Northern Ireland.

In March 2010, Gord Button informed the Board of his decision to resign from his job as Ombudsman of Alberta (Canada) for personal reasons. His successor to the position as Treasurer of the I.O.I. was also elected during the Bermuda Board Meeting in 2010. Newly elected I.O.I. Treasurer Alan N. Lai was appointed Hong Kong Ombudsman in April 2009. He can look back on more than 30 years of experience in public administration and was heavily involved in international trade negotiation work in the 1980s and 1990s. Mr Lai served as Commissioner of the Independent Commission against Corruption from 1999 to 2002 and was the Permanent Secretary to the Treasury from 2002 to 2007.

Officer elections in Livingstone, Zambia

According to the I.O.I. By-laws, the officers of the I.O.I., i.e. the President, the Vice-President and the Treasurer, need to be elected on a yearly basis during the annual meeting of the I.O.I. Board of Directors. Ad hoc rules were established for the Bermuda Board Meeting to guarantee a transparent, fair and well-balanced election process. These rules proved to be very useful during the officer elections in Bermuda in 2010, which is why the I.O.I. Board of Directors unanimously agreed to apply this same set of rules for the officer elections during the Livingstone Board Meeting in October 2011.

Serving on the ad hoc Election Committee in 2011 were Ms Caroline Sokoni, Investigator General of Zambia, Mr Ron-yaw Chao from the Control Yuan in Taiwan, Ms Lynette Stephenson, Ombudswoman of Trinidad & Tobago, Catalan Ombudsman Rafael Ribó as well as Mr Robin Matsunaga, Ombudsman of Hawaii. A representative for the Asian Region will be nominated as soon as elections for the Asian Regional Vice-President have been held.

During its meeting held in Livingstone, Zambia in 2011 the I.O.I. Board of Directors held elections on 31 October 2011. It was during this meeting that Beverley Wakem, Chief Ombudsman of New Zealand, was re-elected as President of the I.O.I., Tom Frawley, Ombudsman of Northern Ireland, was re-elected as I.O.I. Vice-President and Alan N. Lai, Ombudsman of Hong Kong, as I.O.I. Treasurer.

Regional representation

Asian Region

As of October 2011 the Asian Region is represented by Mr Man Chong Fong (Macao/China), Ms Youngran Kim (Korea) and Mr Asad Ashraf Malik (Sindh/Pakistan).

Two valuable members from the Asian Region left the Board of Directors in 2010 when Mr Jae-oh Lee, Chairman of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) of Korea resigned from his office in August 2010 and Mr Javed S. Malik, Federal Ombudsman of Pakistan, completed his tenure in October 2010. The only remaining Board Member, Commissioner Fong from the Commission against Corruption of Macao, asked the I.O.I. for support in this matter. The I.O.I. General Secretariat was honoured to assist the members from the Asian Region by holding an electronic ballot in which Ms Youngran Kim, Chairperson of the ACRC Korea as well as Mr Asad Ashraf Malik, Provincial Ombudsman of Sindh, Pakistan, were elected to the I.O.I. Board of Directors.

Chairperson Youngran Kim has 30 years of experience as a judge, 6 of them (from 2004 to 2010) as the first female Justice of the Korean Supreme Court. After a year as chair professor at Sogang University Law School, Ms Kim was appointed Chairwoman of the ACRC in January 2011.

Ombudsman Asad Ashraf Malik joined the Police Service of Pakistan in 1972 as Assistant Superintendent and was awarded the *President's Police Medal* for Gallantry in 1984. Mr Malik served as Commissioner of the Social Security of Sindh and as Chairman of Anticorruption Sindh from 2004 to 2008. In January 2008, Mr Malik was appointed Provincial Ombudsman of Sindh.

Caribbean & Latin American Region

As of October 2011 the Caribbean & Latin American Region of the I.O.I. is represented by its Regional Vice-President Ms Arlene Brock (Bermuda), Mr Raúl Plascencia Villanueva (Mexico) and Ms Lynette Stephenson (Trinidad & Tobago).

Board Member José Luis Fernández, Commissioner of the National Human Rights Commission of Mexico, completed his term of office in October 2009. Within the Caribbean and Latin American Region, Dr Raúl Plascencia Villanueva, successor to Mr Fernández as President of the National Human Rights Commission of Mexico, took the position of a Director in November 2009. A Doctor of Law, Mr Plascencia Villanueva can look back on 15 years

of experience as a trial lawyer as well as a number of academic teaching and research posts. Mr Plascencia Villanueva currently also holds the position of Vice-President of the Ibero-American Ombudsman Association (FIO).

European Region

As of October 2011 the European Region of the I.O.I. is represented by its Regional Vice-President Mr Rafael Ribó (Catalunya / Spain), Mr Arne Fliflet (Norway), Mr Tom Frawley (Northern Ireland / UK) and Ms Irena Lipowicz (Poland).

By resigning from his ombudsman office, Mats Melin not only vacated the position of the Vice-President, but also one as a member of the Board. Also, former I.O.I. Board Member Yorgos Kaminis resigned from his office as Greek Ombudsman to stand as a candidate in local elections and was elected Mayor of the City of Athens in November 2010. Due to these changes, the European Region held elections during its annual meeting in Barcelona in October 2010 and welcomed Mr Arne Fliflet, Parliamentary Ombudsman of Norway, and Ms Irena Lipowicz, Human Rights Defender of Poland, as newly elected members .

Arne Fliflet held university lectures in jurisprudence at Oslo University and lectured on public law at the Universities of Oslo, Bergen and Tromsø. His work as Assistant Judge in Førde in Sunnfjord was followed by a period of practising law from 1975 to 1990; both in public administration and in a private practice. Mr Fliflet was appointed Parliamentary Ombudsman of Norway in 1990 and has been re-elected five times since.

After a successful academic career at the Faculty of Law of the University of Silesia, the National School of Public Administration or the Cardinal Stefan Wyszyński University in Warsaw – just to name a few - Prof. Irena Lipowicz was a member of Parliament from 1991 to 2000. From 2000 to 2004, Ms Lipowicz was extraordinary and plenipotentiary ambassador of the Republic of Poland to the Republic of Austria; until 2006 Ambassador-Representative of the Foreign Minister for Polish-German Relations. She was appointed new Human Rights Defender of Poland in July 2010 and succeeded former Ombudsman Dr. Kochanowski, who tragically died in an air accident in April 2010.

North American Region

As of October 2011 the North American Region of the I.O.I. is represented by its Regional Vice-President Mr André Marin (Ontario / Canada) and Ms Diane Welborn (Ohio / USA) and Mr Robin Matsunaga (Hawaii / USA).

By retiring from his office as Iowa Citizens' Aide, Bill Angrick not only vacated the position of I.O.I. President, but also one as a member of the I.O.I. Board. The North American Region of the I.O.I. therefore held elections in October 2010 and welcomed Ms Diane Welborn, Dayton-Montgomery County Ombudsman, as a newly elected Director of the I.O.I. Board.

Ms Welborn has served as Ombudsman and Executive Director of the Joint Office of Citizen Complaints for Dayton and Montgomery County, Ohio, since July 1999. She served as Deputy Ombudsman for six years before becoming Ombudsman. Before her association with the Ombudsman's Office, she served as Co-ordinator of Professional Networks and Membership for Amnesty International USA, Protective Services Worker for the Department of Human Services in Tennessee and staff member of Dwight Hall of Yale University.

By resigning from his office as I.O.I. Treasurer Gord Button also vacated his position as a member of the I.O.I. Board in 2010. The North American Region of the I.O.I. therefore held elections during its meeting in Florida in October 2011 and welcomed Hawaii Ombudsman, Mr Robin Matsunaga (USA), as a newly elected Director to the I.O.I. Board.

Mr Matsunaga has served as Hawaii State Ombudsman since 1998. Previous to his appointment as Ombudsman Mr Matsunaga worked for the Hawaii State House of Representatives for 12 years, including four years as the Chief Clerk for the House Committee on Finance and six years as the Chief of Staff to the Speaker of the House. Mr Matsunaga is known to be an active member of the United States Ombudsman Association (USOA) and has just recently been elected to serve as its President for the next two years.

African Region

As of October 2011 the African Region of the I.O.I. is represented by its Regional Vice-President Mr John Walters (Namibia), Ms Caroline Sokoni (Zambia) and Ms Alima Déborah Traore (Burkina Faso).

In June 2011 a long-standing and valuable member from the African Region left the I.O.I. Board of Directors when Ms Amina Ouédraogo (Burkina Faso) retired from her office as *Médiateur du Faso*.

On 22 June 2011, the President of Faso nominated Ms Alima Déborah Traore as the new *Médiateur du Faso*. Ms Traore graduated from the French Universities of Orléans and Haute Alsace. She is an expert in public law and the relations between the public administration and the citizens. Her political engagement

began with the promotion of women's rights which are high on her agenda to this very day. As a mother of three children and a member and former President of the regional Zonta Club, social commitment is also very close to her heart.

The Directors from the African Region of the I.O.I. took the opportunity of their attendance at an AOMA Executive meeting held in Addis Ababa from 15 to 16 September 2011 to hold a separate meeting at which Ms Traore was elected to fill the vacant position of an African Director to the Board.



International Ombudsman Institute
 Institut International de l'Ombudsman
 Instituto Internacional del Ombudsman

Executive Committee	I.O.I. President Ms Beverley A. WAKEM, CBE (New Zealand)
	I.O.I. Vice-President Mr Thomas FRAWLEY, CBE (Northern Ireland / UK)
	I.O.I. Treasurer Mr Alan N. Lai (Hong Kong / China)
	I.O.I. Secretary General Mr Peter KOSTELKA (Austria)

AFRICA	ASIA	AUSTRALASIA & PACIFIC	CARIBBEAN & LATIN AMERICA	EUROPE	NORTH AMERICA
---------------	-------------	----------------------------------	--------------------------------------	---------------	----------------------

Regional Vice-Presidents

Mr John WALTERS (Namibia)	Mr Asad Ashraf MALIK (Sindh / Pakistan)	Mr Chronox MANEK (Papua New Guinea)	Ms Arlene BROCK (Bermuda)	Mr Rafael RIBÓ (Catalunya / Spain)	Mr André MARIN (Ontario / Canada)
------------------------------	--	--	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

Regional Directors

Ms Caroline SOKONI (Zambia)	Mr Man Chong FONG (Macao / China)	Mr Alan LAI (Hong Kong / China)	Mr Raúl PLASCENCIA VILLANUEVA (Mexico)	Mr Arne FLIFLET (Norway)	Mr Robin MATSUNAGA (Hawaii / USA)
Ms Alima Déborah TRAORE (Burkina Faso)	Ms Youngran KIM (Korea)	Ms Beverley WAKEM, CBE (New Zealand)	Ms Lynette STEPHENSON (Trinidad & Tobago)	Mr Thomas FRAWLEY, CBE (Northern Ireland/UK)	Ms Diane WELBORN (Ohio / USA)

Ms Irena LIPOWICZ
(Poland)

Ms Christine STOCKHAMMER, Head of Secretariat Ms Ursula BACHLER, Administrator Ms Karin WAGENBAUER, Administrator Mr Stefan GATTERNIG, Trainee	I.O.I. General Secretariat Tel.: +43 / 1 / 512 93 88 c/o Austrian Ombudsman Board Fax: +43 / 1 / 512 93 88 - 200 Singerstrasse 17 Email: ioi@volksanw.gv.at P.O. Box 20, A - 1015 Vienna Web: www.theioi.org
---	---

Committees

During the Bermuda meeting of the I.O.I. Board of Directors, some changes in membership were made for the current standing committees, i.e. the By-laws, Membership & Governance Committee and the Training Committee.

The By-laws Committee is chaired by I.O.I. President Beverley Wakem, simultaneously representing the APOR Region of the I.O.I. The African and the European Region are both represented by their RVPs, i.e. John R. Walters, National Ombudsman of Namibia and Catalan Ombudsman Rafael Ribó, Spain. Lynette Stephenson, Ombudsman of Trinidad & Tobago represents the Caribbean and Latin American Region and Diane Welborn, Ombudsman of Ohio, USA, the North American Region. A representative for the Asian Region will be nominated as soon as elections for the Asian Regional Vice-President have been held.

By-laws, Membership & Governance Committee		
Region	Committee Member	I.O.I. Position
APOR	Beverley Wakem CBE (Chief OM New Zealand)	I.O.I. President Committee Chair
Africa	John R. Walters (National OM of Namibia)	Regional Vice-President
Asia	To be appointed after RVP elections within the region	
Caribbean & Latin America	Lynette Stephenson (OM Trinidad & Tobago)	Board Member
Europe	Rafael Ribó (<i>Síndic de Greuges</i> , Catalunya / Spain)	Regional Vice-President
North America	Diane Welborn (OM Dayton, Ohio / USA)	Board Member

A Training Committee was appointed by former I.O.I. President William Angrick during the Vienna meeting of the I.O.I. Board of Directors in 2009 in order to recommend and elaborate an active schedule of I.O.I.-sponsored training activities to our members.

During the Bermuda meeting of the Board in 2010, some changes were made to the membership of this Committee. The Training Committee now consists of its Chairperson, Ms Arlene Brock, Bermuda Ombudsman and Regional Vice-President of the Caribbean & Latin American Region as well as Regional Vice-

President of the APOR Region, and Ombudsman of Papua New Guinea, Mr Chronox Manek. Norwegian Parliamentary Ombudsman Arne Fliflet represents the European Region and Ohio Ombudsman Diane Welborn the North American Region.

The African Region was represented by Burkina Faso *Médiateur* Amina Ouédraogo, who retired in June 2011; at the time of going to print, the successor to Ms Ouédraogo had not yet been elected. A representative for the Asian Region will be nominated as soon as elections for the Asian Regional Vice-President have been held.

Training Committee		
Region	Committee Member	I.O.I. Position
Caribbean & Latin America	Arlene Brock (OM for Bermuda)	Regional Vice-President Committee Chair
Africa	To be appointed by RVP	
Asia	To be appointed after RVP elections within the region	
APOR	Chronox Manek (OM Papua New Guinea)	Regional Vice-President
Europe	Arne Fliflet (Parliamentary OM Norway)	Board Member
North America	Diane Welborn (OM Dayton, Ohio / USA)	Board Member

I.O.I. FINANCES

In the fiscal year 2010/2011, together with the Treasurer, the General Secretariat continued to implement the budget policy guidelines introduced by the Board of Directors at their Vienna meeting in November 2009.

All financial activities were based on the principles of transparency and prudence. All transactions processed by the General Secretariat were authorised by the Executive Committee, and the Board of Directors was informed about the financial situation of the I.O.I. through detailed financial reports at the end of each quarter of the financial year. These principles have helped to put the I.O.I. finances in a healthy position. At the end of the reporting period on 30 June 2011 assets reached a record high of EUR 126,608.11. Outstanding financial obligations for which the Board has already given its consent, amount to approx. EUR 68,000.00 in 2011/2012.

Contribution by the Austrian authorities

The Austrian authorities' financial commitment to the I.O.I. remains strong. Every year, the Austrian Ministry of Finance provides funds for staff amounting to EUR 170,000.00 and pays general costs up to the sum of EUR 250,000.00. This budget is mainly used for covering regular overheads and infrastructure expenses, but has also provided considerable support for I.O.I. projects such as the APOR research study (EUR 40,000.00) and the two SYT training sessions (EUR 40,000.00). Regarding these tax payers' funds, the Austrian Ombudsman Board is accountable to the Austrian Court of Auditors and needs to base any expenditure on Austrian public expenditure regulations.

During its Bermuda meeting the Board decided to officially express the I.O.I.'s gratitude for this continuous support from the Republic of Austria and all authorities responsible. In personal encounters with the Head of State, as well as with members of Government, the Secretary General delivered this Board communication and informed them about the I.O.I.'s work and progress. The Secretary General also used the parliamentary plenary debate on the Austrian Ombudsman's annual report officially to thank Parliament on behalf of the I.O.I. Board for its support and appreciation.

External audit

Following a Bermuda Board decision, Ernst & Young were again appointed as auditors. The audit, which is required pursuant to Article 26 (2) of the I.O.I. 2009 By-laws, took place in July 2011 immediately after the end of the fiscal year 2010/2011.

The General Secretariat's task was to prepare the statement of revenues and expenditures including a statement of assets. The documents were examined by Ernst & Young with regard to their compliance with legal requirements and with the additional provisions of the I.O.I. By-laws. Moreover, the I.O.I. General Secretariat's internal business procedures and processes were assessed, especially the billing and accounting process.

The result of the audit was very positive. As stated in the auditors' report, *'the statement of revenues and expenditures including the statement of assets complies with legal requirements'* and the I.O.I. By-laws and *'gives a true and fair view of the statement of the International Ombudsman Institute as of June 30, 2011 and of its financial performance for the fiscal year from July 1, 2010 to June 30, 2011'*. The I.O.I. General Secretariat *'met its responsibilities in connection with the accounting requirements'*. No *'facts that might endanger the position of the I.O.I. [...] or adversely affect its future development'* were identified. The audit did not give rise to any adverse findings.

The 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



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2010/2011


PRÉFACE

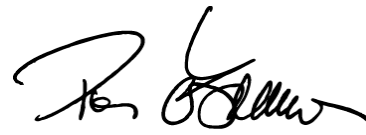
Chers adhérents,

Nous sommes heureux de vous présenter le deuxième rapport annuel de l'I.I.O. depuis son déménagement à Vienne, dans lequel nous soulignons les principales réalisations de l'exercice 2010 – 2011.

L'I.I.O. a été en mesure au cours de cette année de proposer de meilleurs services à ses adhérents. Mentionnons entre autres les séminaires de formation « Sharpening your Teeth » (SYT) organisés par le Secrétariat général en partenariat avec l'ombudsman de l'Ontario, André Marin, qui a bien voulu nous faire profiter de son programme de formation. Il faut aussi souligner les 50 000 euros investis dans le cofinancement de projets dans les régions Afrique, Europe, Amériques et Caraïbes. L'I.I.O. a également renforcé ses activités de recherche et met actuellement en œuvre la première étude comparative sur les institutions indépendantes d'ombudsman dans la région Australasie et Pacifique.

Deux priorités nous attendent au cours de la prochaine année : il s'agit d'abord de joindre nos efforts pour préparer la manifestation la plus importante dans la communauté des ombudsman, à savoir le Congrès mondial qui se déroulera en Nouvelle-Zélande en 2012. Ensuite, une fois que le Comité chargé de la gouvernance et des statuts se sera réuni, nous prendrons les mesures nécessaires pour la mise en œuvre d'une réforme globale de l'I.I.O. fondée avant tout sur la transparence et la responsabilisation, qui constituent par ailleurs la pierre angulaire de nos activités de communication concernant cet enjeu important. Les bulletins qui seront publiés dans l'année à venir feront donc le point sur les progrès accomplis. Les nouveaux statuts proposés seront communiqués bien avant le Congrès mondial de l'automne 2012 à tous les adhérents aux fins d'examen et de commentaires.


Beverley A Wakem CBE
Président


Peter Kostelka
Secrétaire Général

Vienne, novembre 2011

SOMMAIRE

<u>ADHÉSIONS</u>	<u>7</u>
Adhérents de l'I.I.O.	7
Demandes d'adhésion en cours	9
Procédure accélérée	11
Membres honoraires	11
<u>FORMATIONS</u>	<u>12</u>
Formation SYT de l'I.I.O. à Vienne	12
Enquête sur la formation	14
<u>RECHERCHE</u>	<u>15</u>
Projet d'étude comparative sur la région Australasie & Pacifique	15
L'étude comparative sur l'Europe accessible en ligne	16
Archives de l'I.I.O.	16
<u>SUBVENTIONS RÉGIONALES</u>	<u>17</u>
Budget et lignes directrices financières	18
<u>COMMUNICATION</u>	<u>19</u>
Nouveau site Web de l'I.I.O.	19
Bulletin des adhérents et bulletin hebdomadaire « À la une »	20
Répertoire des adhérents	21
Demandes d'information	21
<u>RELATIONS EXTÉRIEURES</u>	<u>22</u>
Relations avec des organisations internationales	22
Visites au Secrétariat général	24
Participation à des événements internationaux	26
<u>CONSEIL D'ADMINISTRATION</u>	<u>28</u>
Comité exécutif	28
Élection des membres du Bureau à Livingstone, en Zambie	29
Représentation des régions	29
Comités	34
<u>FINANCES</u>	<u>36</u>
Aides versées par les autorités autrichiennes	36
Audit externe	37

Après le déménagement du siège social de l'I.I.O. d'Edmonton/Alberta (Canada) à Vienne en 2009, la priorité était non seulement de maintenir les services aux adhérents, mais d'attirer de nouveaux adhérents. À la fin de l'exercice 2010 – 2011, on peut affirmer que cet objectif a été atteint. De 2009 – 2010 à 2010 – 2011, le nombre d'adhérents a augmenté de 10 p. 100.

Adhérents de l'I.I.O.

L'I.I.O. compte actuellement 135 membres institutionnels (contre 122 en 2009 – 2010). Elle compte aussi un adhérent associé, 4 bibliothèques et 16 adhérents individuels. Les institutions adhérentes proviennent de 76 pays différents (Afrique : 13 pays ; Asie : 7 ; Australasie et Pacifique : 7 ; Amérique latine et Caraïbes : 6 ; Europe : 41 et Amérique du Nord : 2).

La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition régionale des adhérents				
Région	Adhérent institutionnel	Adhérent associé	Bibliothèque	Adhérent individuel
Afrique	13	-	-	-
Asie	13	1	-	2
Australasie & Pacifique	16	-	1	3
Amérique latine & Caraïbes	9	-	-	-
Europe	71	-	1	3
Amérique du Nord	13	-	2	8
Total (régions)	135	1	4	16
Nombre total d'adhérents en 2010/2011: 156				
(Nombre total d'adhérents en 2009/2010: 141)				

L'augmentation du nombre d'adhérents institutionnels – 13 de plus en 2010 – 2011 qu'en 2009 – 2010 est la plus importante n'ayant jamais été enregistrée. Cette augmentation s'explique, d'une part, par sept nouvelles admissions à la suite de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2009 : Protecteur des citoyens (Serbie) ; Ombudsman d'Andalousie, Ombudsman de Castilla-La Mancha et Ombudsman de Rioja (Espagne) ; commissaire des droits de l'homme (Azerbaïdjan, changement de statut) ; Commissaire aux plaintes (îles Caïmans) et Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan). Cela s'explique

aussi par le renouvellement tardif des adhésions, certaines institutions s'étant acquittées de leur cotisation 2009 – 2010 seulement à la fin de 2010 ou en 2011 : Ombudsman du Lesotho ; Commissaire aux relations publiques de Tonga ; *Defensor del Pueblo de la Nación* (Argentine) ; Commissaire pour les droits de l'homme et la bonne gouvernance (Tanzanie) ; *Procuraduría de Derechos Humanos* (Guatemala) et Ombudsman de la province du Baloutchistan (Pakistan).

Ils étaient 124 adhérents institutionnels à avoir réglé leur cotisation à temps pendant l'exercice 2010 – 2011. Onze (11) adhérents ne l'ont pas encore fait, soit moins de 11 p. 100.

Adhérents institutionnels ayant réglé leur cotisation		
Région	Institutions ayant réglé leur cotisation	Institutions dont la cotisation n'est pas payée
Afrique	8	5
Asie	12	1
Australasie & Pacifique	15	1
Amérique latine & Caraïbes	9	-
Europe	67	4
Amérique du Nord	13	-
Total	124	11

Ne sont pas incluses dans ce tableau les 8 institutions qui n'ont pas réglé leur cotisation pour 2009 – 2010 et 2010 – 2011 et qui, en vertu de l'article 7(7) des règlements généraux de l'I.I.O., devront présenter une nouvelle demande d'adhésion si elles souhaitent retrouver leur place au sein de l'I.I.O. Cette situation concerne deux institutions africaines (l'Ombudsman du Malawi et le Médiateur administratif de la Tunisie), une institution de la région Australasie et Pacifique (l'Ombudsman de Fidji), deux de la région Amérique latine et Caraïbes (*Comisión de Derechos Humanos del Estado* de Mexique et Commissaire parlementaire de Sainte-Lucie), deux de la région Europe (*Difensore civico della Provincia di Milano* et l'Ombudsman de Turquie) et une de l'Amérique du Nord (L'enquêteur correctionnel – Canada). Le manque à gagner causé par le non-renouvellement des adhésions a été compensé par l'admission en 2010 de 7 nouveaux adhérents (se reporter au Rapport annuel 2009 – 2010).

Les factures pour l'adhésion en 2011 – 2012 seront envoyées à l'automne 2011. Le montant de la cotisation sera le même, soit 520 euros. Pour la première fois, les frais de virement bancaire non réglés pour 2010 – 2011 seront ajoutés à la facture pour l'adhésion 2011 – 2012.

Demandes d'adhésion en cours

Nombre d'institutions d'ombudsman et de particuliers souhaitant adhérer à l'I.I.O. communiquent avec nous. En 2010 – 2011, le Secrétariat général a reçu 21 demandes de renseignements sur l'adhésion, se répartissant comme suit :

Demandes de renseignements sur l'adhésion 2010-2011

Afrique

- Bureau de l'Ombudsman d'Éthiopie (Ethiopie)
- Inspecteur général du renseignement (Afrique du Sud)
- Commission des plaintes du public, État d'Ogun (Nigeria)

Asie:

- Commission nationale des droits de l'homme (Corée)
- Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée)

Australasie & Pacifique:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justica* (Timor-Leste)
- Bureau du plan d'action national de lutte contre la corruption (Philippines)

Amérique latine & Caraïbes:

- *Comisión Estatal de Derechos Humanos de Hidalgo* (Mexique)
- Ombudsman de la Grenade (Grenade)
- Ombudsman de Curaçao (Pays-Bas)
- Ombudsman de Saint-Martin (Pays-Bas)
- Commission des plaintes (îles Vierges britanniques)

Europe:

- Commissaire aux nominations publiques (Irlande du Nord, Royaume-Uni)
- Banque nationale de Grèce (Grèce)
- *Garda Síochána Ombudsman Commission* (Irlande)
- Médiateur de la communauté germanophone (Belgique)
- Ombudsman de Belgrade (Serbie)
- *Diputado del Común, Islas Canarias* (Espagne)
- *Defensor del Pueblo de la Región de Murcia* (Espagne)
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Espagne)
- *Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna* (Italie)

Toutes les institutions énumérées ci-dessus ont été informées de la procédure de demande d'adhésion à l'I.I.O. et ont été invitées à remplir le questionnaire d'adhésion et à fournir la documentation pertinente. Ainsi, en septembre 2011,

sept institutions ont déposé une demande officielle d'adhésion. Deux de ces institutions avaient déjà entamé le processus dans les années précédentes. Six demandes concernaient des institutions et une concernait une adhésion individuelle.

Demandes d'adhésion présentées en date de septembre 2011

Afrique:

- Commission des plaintes du public, État d'Ogun (Nigeria)
adhésion individuelle

Asie:

- Bureau du Médiateur de la Jordanie (Jordanie)
adhésion institutionnelle
- Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée)
adhésion institutionnelle

Amérique latine & Caraïbes:

- Ombudsman de Saint-Martin (Pays-Bas)
adhésion institutionnelle

Europe:

- Médiateur de la communauté germanophone (Belgique)
adhésion institutionnelle
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Espagne)
adhésion institutionnelle
- *Procurador del Común de Castilla y León* (Espagne)
adhésion institutionnelle

Le Secrétariat général a préparé pour les institutions candidates mentionnées plus haut des fiches d'information indiquant leur degré de conformité aux dispositions des alinéas 1, 3, 4 et 6 de l'article 6 des règlements généraux de l'Institut. Les fiches incluent également la recommandation du Secrétaire général au Conseil d'administration et ont servi de base pour les discussions et les décisions du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration réuni en Zambie en 2011 a approuvé à l'unanimité les demandes d'adhésion institutionnelle de six institutions d'ombudsman de l'Asie, de l'Amérique latine et des Caraïbes et de l'Europe. Ces nouvelles institutions adhérentes sont les suivantes : Bureau de l'Ombudsman de Jordanie (Asie) ; Commission des plaintes des îles Vierges britanniques et Ombudsman de Saint-Martin (Caraïbes et Amérique latine) ; *Síndica de Greuges de Barce-*

lona et Procurador del Común de Castilla y León (Espagne) ; Médiateur de la communauté germanophone (Belgique). À noter que les trois dernières institutions de cette liste rejoignent la région Europe. Le Conseil d'administration a également accordé à M. Rasaq Adesola Obe de la Commission des plaintes du public de l'État d'Ogun (Nigeria) le statut d'adhérent individuel. L'I.I.O. souhaite la bienvenue à tous ces nouveaux adhérents et se réjouit à la perspective d'une longue et fructueuse collaboration.

Procédure accélérée

L'Ombudsman parlementaire du Sri Lanka a exprimé son souhait de rejoindre l'I.I.O. en mai 2011. Grâce à la procédure accélérée proposée en 2009 – 2010 aux anciens adhérents ayant payé leur cotisation jusqu'en 2008, l'Ombudsman du Sri Lanka pourrait renouveler son adhésion institutionnelle sans passer par la procédure normale de demande. L'adhésion sera officiellement réactivée lorsque le paiement de la cotisation aura été reçu.

Membres honoraires

Conformément à l'article 6 des règlements généraux de l'I.I.O., une personne qui a contribué de façon exceptionnelle à la poursuite des objectifs de l'Institut ou qui a rendu des services remarquables auprès de celui-ci peut être nommée membre honoraire à vie par le Conseil d'administration.

Lors de sa réunion annuelle aux Bermudes, le Conseil d'administration a décidé d'accorder le statut de membre honoraire à l'ancien président de l'I.I.O., M. William P. Angrick II (Iowa/États-Unis), à l'ancien vice-président, M. Mats Melin (Suède), à Mme Alice Tai (Hong Kong) ainsi qu'à Hayden Thomas (Antigua-et-Barbuda).

De plus, à la suite du déménagement du siège de l'I.I.O. d'Edmonton (Canada) à Vienne (Autriche), le Conseil d'administration a également décidé que les membres honoraires à vie de l'I.I.O. Canada conserveraient leur statut. Le Secrétariat général a donc transmis cette information aux personnes suivantes : Stephen Owen (Québec, Canada), Harley Johnson et Daniel Jacoby (Canada), Marten Oosting (Pays-Bas), le juge Abdul Salam (Pakistan), Sir William Reid (Royaume-Uni) et Sir Brian Elwood (Nouvelle-Zélande). George Green (Jamaïque), membre du Conseil d'administration de l'I.I.O. de 1985 à 1991 et membre honoraire de l'I.I.O. Canada, est malheureusement décédé voilà deux ans.

Les membres honoraires ont aussi été informés des principales réalisations depuis le déménagement du siège, à savoir le nouveau site Web, les archives de Vienne, les projets de formation réalisés au cours de l'année écoulée ainsi que d'autres projets comme l'étude comparative des institutions d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique. Tous les membres honoraires disposant d'une adresse électronique ont été ajoutés à la liste de diffusion du bulletin hebdomadaire.

FORMATIONS

Le franc succès remporté par les deux séances de formation SYT tenues à Vienne en novembre 2010 et juin 2011 démontre qu'il existe une forte demande de la part des institutions adhérentes pour des activités de formation. L'I.I.O. a pris conscience de la nécessité pour ses adhérents de suivre des programmes de formation et prévoit proposer d'autres formations axées sur des domaines d'une importance particulière pour les institutions d'ombudsman et tenant compte des préoccupations propres à chacune des régions.

En collaboration avec les vice-présidents régionaux, le Secrétariat général mène donc une enquête sur la formation auprès des adhérents afin d'en apprendre davantage sur leurs besoins particuliers de formation. Les conclusions de cette enquête permettront d'établir quels sont les programmes de formation qui pourraient être admissibles au financement de l'I.I.O.

Formation SYT de l'I.I.O. à Vienne

Le Secrétariat général de l'I.I.O. a accueilli à Vienne en novembre 2010 la première édition de la formation « Sharpening your Teeth » offerte gratuitement à tous ses adhérents en règle. Ce programme destiné au personnel des institutions d'ombudsman est basé sur la formation mise au point en 2005 par André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario. M. Marin et son adjointe Barbara Finlay ont organisé une séance de formation de trois jours sur les enquêtes systémiques, qui a permis de couvrir les sujets suivants : comment mener des enquêtes efficaces ; comment traiter une plainte ; méthodes d'entretien efficaces ; rechercher de la documentation pertinente ; comment gérer les dénonciateurs ; l'évaluation de la preuve ; la rédaction de rapports ou encore l'utilisation des réseaux sociaux.

C'est avec plaisir que l'I.I.O. a accueilli 38 membres du personnel des institutions d'ombudsman de 17 pays représentant quatre des six régions de l'I.I.O.

SYT Participation - Novembre 2010	
Région	Pays
Afrique	Afrique du Sud / Burkina Faso / Djibouti, Gambie / Mali / Zambie
Australasie & Pacifique	Taïwan
Asie	Corée / Thaïlande
Europe	Belgique / Espagne / Hongrie / Malte Norvège / Pays-Bas / Slovaquie / Union européenne

De plus, l'I.I.O. a été en mesure de financer cinq bourses pour des institutions adhérentes ayant des ressources financières limitées, permettant ainsi aux membres du personnel des institutions d'ombudsman du Burkina Faso, de Djibouti, de la Gambie, du Mali et de la Zambie de participer à la séance de formation. Les bénéficiaires de ces bourses ont été sélectionnés en fonction de critères objectifs et transparents et en tenant compte des indicateurs des Nations Unies, par ex. la liste des pays les moins avancés ou encore le Rapport mondial sur le développement humain.

Après le succès de cette première formation à Vienne, qui a montré qu'il existe une forte demande pour des activités de formation parmi les institutions adhérentes, le Conseil d'administration a donné son aval pour une autre formation SYT organisée par l'I.I.O., qui s'est tenue à Vienne en juin 2011. C'est André Marin et son adjointe Barbara Finlay qui ont encore une fois animé la formation.

Trente-sept participants provenant de 23 pays ont participé à la formation, ce qui représente cinq des six régions de l'I.I.O. Cette diversité s'explique par le fait que la formation a été proposée gratuitement aux institutions adhérentes en règle. Outre le fait que les participants ont ainsi eu l'occasion d'en savoir plus sur le travail d'enquête, ils ont eu la possibilité de nouer de nouveaux contacts et de partager leurs expériences avec des collègues de culture et de formation juridique diverses.

De plus, en collaboration avec la Ville de Vienne, l'I.I.O. a été en mesure de financer un total de neuf bourses pour des participants du Lesotho, de la Tanzanie, de l'Ouganda, de Maurice, de l'Australie, de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, de Sainte-Lucie, de Saint-Martin et de la Roumanie.

SYT Participation - Juin 2011	
Region	Pays
Afrique	Lesotho / Maurice / Ouganda / Tanzanie
Australasie & Pacifique	Australie / Fidji / Papouasie-Nouvelle-Guinée Taïwan
Asie	Indonésie / Pakistan
Caraïbes & Amérique latine	Saint-Martin / Sainte-Lucie
Europe	Autriche / Azerbaïdjan / Chypre / Gibraltar / Irlande / Lettonie / Lituanie / Pays-Bas Roumanie / Serbie / Slovénie

Les deux formations SYT ont fait l'objet d'une évaluation par le Secrétariat général sur le plan du contenu et de l'organisation afin de pouvoir répondre adéquatement aux besoins de formation des institutions adhérentes et de leur personnel. Les données recueillies à partir des fiches de commentaires des participants confirment leur très grande satisfaction. À l'aide d'une échelle allant de 1 – *Excellent* à 5 – *Très insatisfaisant*, les participants devaient noter « *si la formation répondait à leurs attentes* » (moyenne : 1,39) ; s'ils étaient convaincus que « *les compétences acquises seraient utiles pour leur travail* » (moyenne : 1,52) ; et s'ils « *recommanderaient la formation de Vienne à d'autres collègues* » (moyenne : 1,52). Les services fournis avant et pendant la formation par l'équipe du Secrétariat général ont également été très appréciés par les participants. Ainsi, « *l'aide apportée par le personnel de l'I.I.O. avant le début de la formation* », pour l'obtention d'un visa par exemple, ou encore « *l'aide amicale et serviable du personnel de l'I.I.O. pendant la formation* » ont obtenu une note moyenne de 1,19. Mentionnons enfin la bonne note obtenue pour les compétences linguistiques de l'équipe du Secrétariat général.

Enquête sur la formation

Comme indiqué plus haut, l'I.I.O. dispose d'un riche éventail de ressources d'information pour appuyer le travail des adhérents et permettre ainsi de maintenir et d'accroître le niveau de professionnalisme des bureaux d'ombudsman à travers le monde. Afin de déterminer quels sont les besoins particuliers de formation, le Secrétariat général a mené une enquête sur la formation qui devrait permettre de guider les discussions et la prise de décisions au sein de l'I.I.O. En se basant sur les recommandations du Comité chargé de la formation, le Conseil d'administration discutera des formations régionales à venir susceptibles de répondre le mieux aux besoins des institutions adhérentes et de leur personnel.

Un des objectifs de l'Institut international de l'Ombudsman est de fournir à ses adhérents des informations circonstanciées sur les fondements juridiques et le mandat des institutions membres de l'I.I.O. Outre les informations de base fournies sur son site Web, l'I.I.O. entend encourager et soutenir la recherche et l'étude sur les institutions d'ombudsman, afin de recueillir, stocker et diffuser les informations ainsi obtenues dans toutes les régions de l'I.I.O.

L'étude comparative de 2008 sur l'Europe est un point de référence positif à cet égard. Voilà pourquoi, lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2010, un projet d'étude comparative sur la région Australasie et Pacifique a été approuvé, se voulant ainsi un premier pas vers la réalisation de cet objectif. Ce premier projet, ainsi que les activités préparatoires pour une étude similaire sur la région Asie, ont été mis en œuvre en 2011.

Projet d'étude comparative sur la région Australasie & Pacifique

L'I.I.O. cherche à mettre en œuvre un projet de recherche qui pourrait servir de référence pour négocier avec des organisations internationales le parrainage de recherches similaires sur d'autres régions de l'I.I.O. comportant un plus grand nombre d'institutions et qui nécessiteraient donc un financement extérieur supplémentaire. Cette recherche permettra aussi d'intensifier le partage des pratiques exemplaires entre les institutions adhérentes, qui disposeront pour la première fois de données complètes sur les autres membres de la communauté des ombudsman. En décembre 2010, le Secrétariat général a donc chargé le Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), un institut autrichien de recherche indépendant, de mener une étude comparative sur les bureaux d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique. Comme indiqué dans le rapport annuel 2009 – 2010, l'étude comparative fait le lien avec une excellente étude sur la région Europe qui avait été menée par le professeur Kucsko-Stadlmayr en 2005-2006, et vise à analyser les fondements et les statuts juridiques, ainsi que la situation des institutions d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique au sein de leurs systèmes politiques et sociaux. Il s'agit aussi d'examiner leur conformité avec les normes de bonne gouvernance et les normes régionales et internationales en matière de droits de la personne, leur accès à différents groupes sociaux et leur mécanisme de surveillance et de collecte des données.

Le projet a démarré en janvier 2011 avec une analyse documentaire. L'information accessible à l'équipe de recherche a été recueillie et résumée dans des fiches de synthèse par pays qui ont ensuite été soumises aux institutions par l'entremise du Secrétariat général et révisées par elles. Un rapport d'étape a été présenté fin octobre 2011 au Conseil d'administration de l'I.I.O. au cours de sa réunion de Livingstone.

Une analyse comparative basée sur les fiches de synthèse par pays et l'analyse des documents pertinents seront réalisées au printemps 2012. La publication des résultats de l'étude prendra diverses formes afin de répondre aux besoins des différents groupes cibles. Les principaux résultats pourront être consultés sur le site Web de l'I.I.O. et les adhérents pourront consulter gratuitement les chapitres individuels ; si la chose est rentable, l'étude comparative détaillée des diverses institutions de la région sera publiée sur papier.

L'étude comparative sur l'Europe accessible en ligne

Dans le but d'encourager la recherche universitaire sur les institutions d'ombudsman et de mieux faire connaître son rôle de plateforme pour le transfert d'informations, les adhérents ont été invités à profiter de l'accès électronique gratuit à la publication suivante : *Kucsko-Stadlmayer, Gabriele (ed.): 'European Ombudsman-Institutions. A Comparative Legal Analysis regarding the Multifaceted Realisation of an Idea', Springer, Wien, New York, 2008.*

Cette étude juridique comparative, menée par la région Europe en 2007-2008, a permis de recueillir des informations dûment étayées sur les méthodes, les mandats et les compétences des institutions d'ombudsman dans 49 États européens. Guide de référence pratique, l'ouvrage se veut également un outil précieux pour le renforcement du statut de l'ombudsman.

Ce service aux adhérents a suscité beaucoup d'intérêt, non seulement dans la région Europe, mais aussi à l'extérieur ; le Secrétariat général a donc fait en sorte de proposer un accès électronique gratuit à 50 institutions.

Archives de l'I.I.O.

Inaugurées en 2010, les archives de l'I.I.O. ne cessent de croître. En 2010 – 2011, environ 200 publications, pour la plupart des rapports annuels publiés par des institutions d'ombudsman, ont été ajoutées à la collection existante d'environ 3 500 documents. Dans un proche avenir, il est prévu d'intégrer les documents

provenant de Daniel Jacoby, ancien secrétaire de l'I.I.O. et Protecteur du citoyen du Québec. Ce don de la province de Québec permettra à l'I.I.O. de faire un pas de plus vers la mise en place d'une documentation complète sur l'histoire de l'I.I.O.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en octobre 2010, il a été décidé que l'I.I.O. allouerait un maximum de 50 000 euros au financement de projets régionaux. Les institutions adhérentes ont été invitées à soumettre des propositions de projet mettant l'accent sur les activités de formation. Six projets provenant de cinq des six régions de l'I.I.O. ont été sélectionnés par le Comité exécutif au printemps 2011.

Trois projets concernaient l'organisation de formations SYT. La région Amérique latine et Caraïbes recevra un montant total de 10 000 euros pour l'envoi d'ombudsman et de personnel à des formations SYT. Cette aide a été dépensée en partie, puisque deux ombudsman ont assisté à la formation SYT II de Vienne. De plus, les ombudsman et le personnel de cette région pourront assister à la formation SYT donnée en Floride cet automne. La région Amérique du Nord prépare actuellement la formation SYT prévue en Floride en octobre 2011. Les coûts associés à la formation, soit 5 000 euros, seront remboursés par l'I.I.O. Par ailleurs, le Burkina Faso organisera une formation SYT en langue française pour les organismes d'ombudsman de l'Afrique. L'I.I.O. accordera une aide maximale de 14 000 euros.

Par ailleurs, l'I.I.O. apportera son appui à la plateforme d'apprentissage en ligne en langue espagnole. Le Defensor del Pueblo (ombudsman) du Pérou propose depuis quelque temps un apprentissage en ligne sur des questions relatives aux ombudsman ; grâce au soutien régional apporté par l'I.I.O., cette plateforme sera subventionnée d'un montant maximal de 10 200 euros. Cela permettra de mettre à jour et d'améliorer la plateforme.

L'Association des ombudsmans de la Méditerranée (notamment le Défenseur des droits de la France et l'Ombudsman marocain) recevra une subvention jusqu'à 3 000 euros pour la formation intitulée « *Les moyens d'intervention du médiateur* » qui a lieu régulièrement à Rabat, au Maroc.

La région Europe organisera deux ateliers de travail avec le soutien financier de l'I.I.O. Le premier, organisé par le Défenseur des droits de la Pologne à Varsovie, en septembre 2011, abordera le rôle des institutions d'ombudsman dans le cadre de l'OPCAT. L'I.I.O. versera un montant maximal de 4 700 euros pour cet atelier. Le deuxième atelier organisé à Barcelone par l'Ombudsman de la Catalogne penchera sur le rôle de l'ombudsman lorsqu'il s'agit de traiter avec des sociétés privées fournissant des services publics. Une aide pouvant aller jusqu'à 3 000 euros sera accordée pour cet atelier.

Budget et lignes directrices financières

Une partie considérable des fonds de l'I.I.O. est consacrée à des projets lancés par ses adhérents. En 2010 – 2011, l'Institut a prévu dans son budget 50 000 euros pour des projets régionaux. Environ 3 200 euros ont déjà été dépensés pour la participation à la formation SYT dans la région Amérique latine et Caraïbes, ce qui a permis aux ombudsman de Saint-Martin et de Sainte-Lucie de prendre part à la formation SYT II qui s'est tenue à Vienne en juin 2011.

Le Secrétariat général a rédigé des lignes directrices qui ont été formellement approuvées par le Conseil d'administration afin de veiller à ce que les fonds soient utilisés de manière judicieuse. Un des principes généraux est qu'une institution d'ombudsman bénéficiant d'un financement de l'I.I.O. doit certifier que les sommes reçues sont dépensées uniquement pour le projet ayant été approuvé. Il incombe à l'institution adhérente et à son titulaire d'inclure cette information dans le rapport final sur le projet et le budget présenté au Conseil d'administration et sur lequel s'appuie la transaction financière.

Les subventions régionales sont transférées APRÈS la mise en œuvre du projet et après approbation par le Conseil d'administration du rapport sur le projet et le budget présenté par l'institution bénéficiaire. Une fois obtenue l'approbation du trésorier fondée sur une prévision budgétaire complète, le Secrétariat général peut transférer des fonds au cours de la phase de mise en œuvre, par exemple pour couvrir des dépenses urgentes.

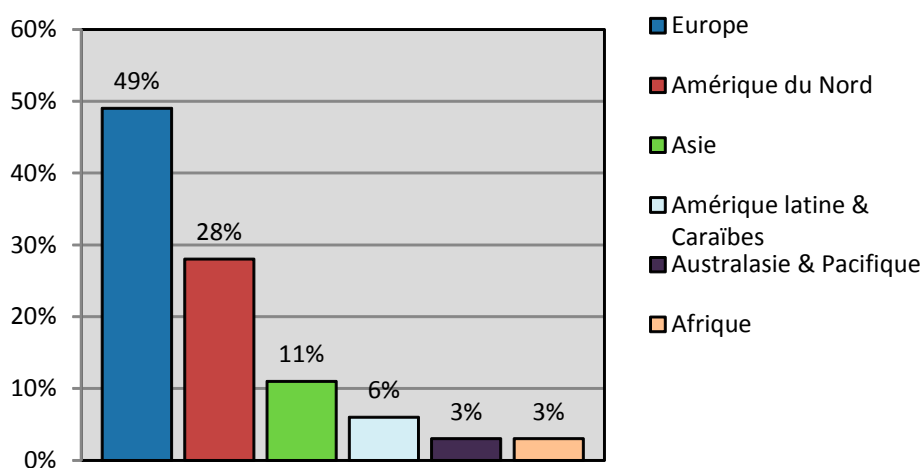
Nouveau site Web de l'I.I.O.

Pour améliorer l'échange d'informations entre ses adhérents, le Secrétariat général a lancé avec succès à l'automne 2010 le nouveau site Web de l'Institut international de l'Ombudsman (www.theioi.org).

Il s'agit d'une plate-forme de communication qui non seulement fournit des informations plus détaillées sur l'I.I.O., mais propose également un répertoire exhaustif de tous les adhérents institutionnels. La rubrique NOUVELLES propose des informations à jour sur les institutions d'ombudsman à travers le monde sur une base quasi quotidienne. Cette année seulement, 170 articles ont été publiés jusqu'à présent dans la rubrique Nouvelles. Les adhérents sont d'ailleurs invités à communiquer avec le Secrétariat général s'ils souhaitent publier les dernières nouvelles de leurs institutions sur le site Web de l'I.I.O. Le moteur de recherche intégré est facile à utiliser et permet d'effectuer une recherche grâce à une vaste base de données en ligne qui comprend actuellement 700 documents – rapports annuels, publications diverses de l'I.I.O., rapports de conférence, articles publiés dans la rubrique Nouvelles, etc. – et ne cesse de croître.

Dans les deux premiers mois de son existence, c'est-à-dire novembre et décembre 2010, le site Web a enregistré près de 2 000 visiteurs de près de 80 pays différents. Entre janvier et octobre 2011, un total de 13 300 visiteurs de près de 132 pays ont accédé au site pour s'informer sur les activités de l'I.I.O. et ses institutions adhérentes. La majorité des visiteurs proviennent de pays européens, suivis par un fort pourcentage d'utilisateurs nord-américains ; les visiteurs de la région Asie arrivent au troisième rang.

Répartition des visites sur le site Web par région



Près de la moitié de nos visiteurs, soit 47 %, sont parvenus sur notre site en utilisant des moteurs de recherche, tandis que 36 % y ont accédé directement. Ils sont 17 % à avoir été redirigés vers notre site à partir d'un lien sur un autre site Web. Le site Web n'a pas seulement attiré un nombre croissant de nouveaux visiteurs au cours de ses premiers jours d'existence, mais il a aussi été en mesure d'attirer les visiteurs sur une base régulière : les statistiques montrent que 3 200 personnes ont, à maintes reprises, visité le site Web en 2011.

Bulletin des adhérents et bulletin hebdomadaire « À la une »

Après une période de préparation intensive, le lancement réussi du nouveau site Web et les réactions très positives des adhérents, le Conseil d'administration a décidé à l'unanimité de proposer un nouveau service d'information à l'intention des intervenants clés de la communauté internationale des ombudsmen (institutions adhérentes ou non de l'I.I.O., représentants des associations régionales d'ombudsmen et organisations internationales comme le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme [CIC], le Conseil de l'Europe, l'OSCE et le Secrétariat pour les pays du Commonwealth).

Grâce à l'importante recherche effectuée par le personnel du Secrétariat général et au nombre croissant de contributions directes des adhérents, le site Web de l'I.I.O. offre un large éventail d'informations sur une base quasi quotidienne. En conséquence, le bulletin trimestriel de l'I.I.O. ne suffit plus à rendre compte de la variété des activités de ses adhérents, accessibles désormais en temps réel sur le site Web. De plus, l'intérêt croissant manifesté par des particuliers et des organisations ne faisant pas partie de l'I.I.O. nous a motivés à proposer des informations à un plus large public et à des intervalles plus rapprochés. Le Conseil d'administration a donc convenu de mettre en place un nouveau service d'information hebdomadaire, et c'est ainsi qu'en juillet 2011 le Secrétariat général a publié le tout premier « À la une » (*Ombudsman News*) pour les adhérents et les organisations candidates, mais aussi pour les organisations partenaires et autres observateurs concernés. Proposé sur une base hebdomadaire, « À la une » présente à plus de 700 intervenants les dernières informations provenant d'institutions du monde entier. Quiconque souhaite s'abonner à ce nouveau service d'information peut s'inscrire sur la liste de diffusion à l'adresse (<http://www.theioi.org/newslettersu>).

Nous poursuivrons bien sûr la publication du bulletin trimestriel trilingue de l'I.I.O., mais il ne sera désormais envoyé qu'aux institutions adhérentes. Nous pourrons ainsi faire parvenir à nos adhérents seulement des informations

de nature plus confidentielle concernant, par exemple, les projets de l'I.I.O., l'évolution de nos activités ou encore les questions financières.

Répertoire des adhérents

Depuis le lancement du nouveau site Web à l'automne 2010, un répertoire complet des adhérents peut être consulté en ligne. Il suffit d'un clic pour accéder aux informations clés sur les institutions adhérentes de l'I.I.O.

Lorsqu'on sélectionne une région ou un pays particulier sur la page d'accueil du site, on est redirigé vers une liste affichant tous les adhérents institutionnels du pays ou de la région, et un répertoire complet comprenant tous les adhérents institutionnel de la région en question peut être téléchargé ou imprimé directement à partir du site Web.

Outre ce répertoire en ligne aisément accessible, chaque institution possède son propre profil comportant des informations de base comme le titulaire, les coordonnées, l'adresse du site Web ; il est possible de télécharger des photos du titulaire ainsi que les fondements juridiques et les rapports annuels. Toutes les institutions ont reçu un code d'utilisateur qui leur permet de mettre à jour les informations affichées dans le profil, en ajoutant par exemple le nom du titulaire nouvellement élu ou encore de modifier les coordonnées, etc.

Demandes d'information

Depuis que le siège de l'I.I.O. a été transféré d'Edmonton, au Canada, à Vienne en Autriche, le Secrétariat général est devenu le point focal pour l'échange d'informations entre institutions adhérentes et est de plus en plus sollicité par des personnes extérieures qui cherchent des informations sur l'I.I.O. et ses activités.

Le Secrétariat général se veut de plus en plus un point de contact et d'information pour les universités, les étudiants, les organisations partenaires et les maisons d'édition, pour n'en nommer que quelques-uns. Environ 50 demandes d'information sont envoyées au Secrétariat général chaque année. Certaines de ces demandes concernent le travail de l'I.I.O. en général ; d'autres, en particulier de la part d'étudiants en train de rédiger leur mémoire de maîtrise ou leur thèse de doctorat, concernent l'accès aux publications de l'I.I.O. comme celles de la collection hors série ou les rapports annuels des institutions adhérentes. Grâce aux archives existantes à Vienne et au site Web, le Secrétariat général a

pu répondre à la plupart de ces demandes à la satisfaction complète du demandeur.

Il convient d'ajouter qu'un nombre croissant de personnes communiquent avec l'I.I.O. croyant à tort qu'il s'agit d'un organisme de traitement des plaintes et expriment un large éventail de plaintes au sujet de l'administration publique et du secteur privé. Près de 70 plaintes de ce genre ont ainsi été reçues récemment. Dans de tels cas, le Secrétariat général explique le travail accompli par l'Institut, le but et les principes de l'enquêteur et, chaque fois que cela est possible, s'efforce de communiquer au plaignant les coordonnées des ombudsmen dans les pays concernés.

RELATIONS EXTÉRIEURES

Relations avec des organisations internationales

Relations avec le CIC

Lors de la réunion de Vienne de 2009, le Conseil d'administration de l'I.I.O. a demandé au Comité exécutif d'examiner les possibilités de renforcement de la coopération avec le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC), une association internationale sans but lucratif qui promeut et renforce les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) et exerce un leadership dans la promotion et la protection des droits de la personne. Le CIC jouit d'un statut d'observateur au Conseil des droits de l'homme et compte parmi ses membres accrédités plusieurs institutions adhérentes de l'I.I.O.

Peter Kostelka, secrétaire général de l'I.I.O., a rencontré en 2010 Navanethem Pillay, la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, afin de préciser le cadre d'une collaboration future et a par la suite été invité par le Bureau du CIC à participer à sa réunion d'Édimbourg en octobre 2010. Suite à des entretiens avec la présidente du CIC, Rosslyn Noonan, il a été décidé de proposer un point commun à l'ordre du jour de la 24e réunion générale du CIC qui s'est tenue à Genève du 17 au 19 mai 2011.

Représentant l'I.I.O. lors de cette réunion, M. Kostelka a donné des exemples de coopération en général et a fait part de l'expertise de l'I.I.O. sur la manière

dont les institutions d'ombudsman peuvent travailler avec les INDH. Dans son intervention, le secrétaire général a expliqué que les institutions d'ombudsman doivent aujourd'hui examiner sur une base quotidienne des violations des droits de la personne, car ces dernières constituent la pire forme de mauvaise administration. À cet égard, il a une fois de plus rappelé le rôle crucial joué par les ombudsman, soulignant l'importance d'une coopération étroite entre les INDH et les ombudsman pendant les phases de consultation et de préparation de rapports du mécanisme d'examen périodique universel (EPU), et quand il s'agit ensuite d'en faire le suivi.

Relations avec la BIOA (*British and Irish Ombudsman Association*)

Dans sa préface au rapport annuel de l'I.I.O. 2009 – 2010, la présidente Beverley A Wakem, CBE, écrit : « *L'I.I.O. est également consciente de la nécessité de jeter des ponts vers d'autres organisations ayant des objectifs comparables aux nôtres* ». Étant donné les nombreux principes et projets similaires et le chevauchement des institutions membres, l'I.I.O. souhaite forger des liens plus étroits avec la BIOA dans un proche avenir et a donc entamé des discussions fructueuses sur de possibles projets communs.

En décembre 2010, le secrétaire de la BIOA, Ian Pattison, a rendu visite au Secrétariat général de l'I.I.O. afin de rencontrer Peter Kostelka et Christine Stockhammer, chef du Secrétariat général. Comme l'I.I.O. s'efforce actuellement de mettre en œuvre de nouvelles priorités stratégiques dans le secteur de la formation, ces pourparlers sont une excellente occasion d'échanger des informations préliminaires sur les initiatives actuelles menées par les deux parties dans le domaine de la formation. M. Pattison a donc invité le secrétaire général à assister à la prochaine réunion du Comité exécutif de la BIOA, une invitation fort appréciée que l'I.I.O. s'est empressé d'accepter.

Des premiers pourparlers avec Peter Tyndall, président de la BIOA et Ombudsman des services publics du Pays de Galles et Ann Abraham, Ombudsman parlementaire et des services de santé, ont donc eu lieu avant la réunion. Ce dialogue ouvert avec les membres du Comité exécutif de la BIOA a été essentiel, car il a permis de mieux saisir la diversité des activités menées par la BIOA dans le secteur de la formation des gestionnaires de cas et de profiter de son expertise considérable.

Dans ses efforts pour favoriser le renforcement de la formation professionnelle au sein des institutions d'ombudsman, la BIOA, en collaboration avec la Queen Margaret University, a établi un programme de formation sur la pratique des

ombudsman et le traitement des plaintes. Une formation approuvée par la BIOA et intitulée : « *Professional Award in Ombudsman and Complaint Handling Practice* » a jusqu'à présent été proposée deux fois par la Queen Margaret University. Il s'agit d'une formation de quatre jours qui s'adresse principalement aux personnes s'occupant des évaluations et des enquêtes dans les institutions d'ombudsman et autres organismes de traitement des plaintes. Son but est de doter les évaluateurs et les enquêteurs du savoir-faire et des connaissances de base nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions à un niveau élevé de compétence. L'accent est mis sur la pratique grâce à l'utilisation d'une méthode basée sur une étude de cas reflétant le travail accompli par les ombudsman et les organismes de traitement des plaintes. Les conférenciers sont d'anciens employés de haut niveau de l'Ombudsman de la fonction publique écossaise.

La participation d'Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes, vice-présidente régionale de l'I.I.O. et présidente du Comité chargé de la formation a contribué à renforcer la compréhension mutuelle. Mme Brock a confirmé la qualité élevée de la formation donnée en juin 2011, à laquelle elle a assisté en partie. Selon elle, cette formation propose un éventail complet de présentations et d'exercices ; ses animateurs sont bien informés et la documentation est suffisante, claire et facile à utiliser. Elle a donc vivement recommandé un examen plus approfondi de la question par l'I.I.O. et que soient précisées la forme et les circonstances dans lesquelles il serait possible de proposer une formation similaire. On peut donc estimer dans l'ensemble que les discussions des derniers mois ont été fructueuses. Le secrétaire général a été impressionné par la volonté de la BIOA, non seulement de partager l'expérience acquise dans le passé, mais d'entamer aussi un dialogue et de proposer cette excellente formation aux institutions adhérentes de l'I.I.O.

Visites au Secrétariat général

Le Secrétariat général de l'I.I.O. a de nouveau accueilli pendant cette période de nombreux visiteurs en provenance d'institutions d'ombudsman du monde entier. Ces rencontres bilatérales ont permis de discuter des activités menées en collaboration, des questions relatives à l'organisation, des méthodes de travail, des pratiques exemplaires et de la meilleure façon de défendre les droits de la personne dans des contextes souvent difficiles.

Ainsi, la Mission permanente de la République d'Indonésie à Vienne a pris contact avec le Secrétariat général de l'I.I.O. en juillet 2010. Mme Sunaryati Hartono, vice-présidente du Médiateur de la République d'Indonésie, a exprimé

son souhait de s'entretenir de manière officielle avec l'I.I.O. pour en apprendre davantage sur ses activités et ses projets à venir.

En septembre 2010, M. Young-Keun Lee, Ombudsman adjoint de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de la Corée et expert de la lutte contre la corruption a assisté à la conférence inaugurale de l'Académie internationale de lutte contre la corruption qui s'est tenue à Vienne et a profité de l'occasion pour rencontrer le secrétaire général de l'I.I.O.

En octobre 2010, Micha Lindenstrauss, contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, a profité de son passage en Autriche pour rencontrer Peter Kostelka et les membres du personnel du Secrétariat général. Il souhaitait par cette visite renouveler et renforcer les liens entre son institution et l'I.I.O.

Des représentants du Forum canadien des ombudsman (FCO), à savoir Suzanne Belson, l'un des membres fondateurs du FCO ainsi que Steve Olive, membre du Conseil d'administration, ont rendu visite au Secrétariat général le 11 janvier 2011. Le FCO est un réseau canadien réunissant des ombudsman et des particuliers. Comme tous les organismes publics canadiens doivent avoir un médiateur, il était important de mettre sur pied une organisation « parapluie » comme le FCO, qui compte à ce jour environ 350 membres. La responsabilité première du FCO est d'aider les bureaux d'ombudsman dans leurs activités quotidiennes et l'organisme s'efforce donc d'offrir un large éventail de formations peu coûteuses à ses membres. C'est pourquoi le FCO et l'I.I.O., pour qui les possibilités de coopération dans le domaine de la formation sont nombreuses, ont accepté d'entamer un dialogue suivi et de partager leur expertise sur les concepts et les programmes de formation.

En avril 2011, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) a tenu sa 4e réunion annuelle des INDH à Vienne, en Autriche. Le Secrétaire général de l'I.I.O. a profité de cette occasion pour inviter des représentants des institutions européennes membres de l'I.I.O. qui participaient à cette rencontre à venir visiter les locaux du Secrétariat général. C'est ainsi que nous avons eu le plaisir d'accueillir le 4 avril 2011 en soirée le Médiateur pour les droits de l'homme de la République de Slovénie, ainsi que des experts juridiques des bureaux du Médiateur pour les droits de l'homme de la Hongrie, de l'Ombudsman de la Bulgarie, de l'Ombudsman (*Defensor del Pueblo*) de l'Espagne et du Médiateur (*Provedor de Justiça*) du Portugal. Cette rencontre informelle a permis aux représentants en question d'en apprendre davantage sur les activités récentes de l'I.I.O. et sur les projets actuellement mis en œuvre par le Secrétariat général.

Le Secrétariat général a accueilli en mai 2011 une réunion du Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts et a reçu les membres du Comité dans ses locaux de Vienne. Étaient présents à la réunion la présidente de l'I.I.O. et présidente du Comité Beverley A. Wakem, ainsi que John R. Walters, vice-président de la région Afrique, Rafael Ribó, vice-président de la région Europe, Lynette Stephenson, membre du Conseil d'administration de la région Amérique latine et Caraïbes et Diane Welborn, membre du Conseil d'administration de la région Amérique du Nord. Mats Melin, ancien président par intérim de l'I.I.O. et actuellement consultant pour le Comité a également assisté à la réunion. S'appuyant sur les travaux amorcés lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2010, le Comité s'efforce, comme cela était souhaité, d'accroître le nombre d'adhérents à l'I.I.O. et de permettre ainsi à l'organisation de croître et de devenir un des chefs de file de ce secteur.

Le 17 juin 2011, Irena Lipowicz, défenseur des droits de la Pologne et membre du conseil d'administration de la région Europe a profité d'une visite informelle à Vienne pour s'entretenir avec le Secrétaire général et échanger ses vues sur les activités et les projets de l'I.I.O. en général et sur la question de la ratification de l'OPCAT et des institutions d'ombudsman en tant que mécanismes nationaux de prévention.

En juin 2011, l'un des adhérents les plus récents de l'I.I.O., à savoir l'Ombudsman de Serbie, a rendu visite au Conseil des ombudsman autrichiens. Dans le cadre d'un projet de jumelage avec l'Union européenne, les deux délégations ont pu échanger leurs idées et leur expérience. L'Ombudsman de Serbie a aussi profité de cette occasion pour mieux comprendre le travail accompli par l'I.I.O., rencontrer le Secrétaire général et faire connaissance avec le personnel du secrétariat général.

Participation à des événements internationaux

L'I.I.O. a reçu au cours de la période de nombreuses invitations pour assister à des conférences, séminaires et événements internationaux divers. C'était l'occasion pour les représentants du Conseil d'administration de donner des informations sur le travail de l'I.I.O. et de discuter de possibles collaborations, comme on pourra le voir.

Plusieurs représentants de l'I.I.O., dont la présidente Beverley Wakem, le trésorier Alan Lai, le secrétaire général Peter Kostelka, le vice-président de la région Europe Rafael Ribó et le vice-président de la région Amérique du Nord André Marin ont été invités à assister au 26e Congrès des ombudsman de la

région Australasie et Pacifique, organisé par le Control Yuan de Taïwan à Taipei du 23 au 26 mars 2011. Le thème de la conférence et des quatre ateliers était « *L'Ombudsman et les droits de la personne : protéger les droits de la personne et promouvoir la bonne gouvernance* ». Ce fut une rencontre très stimulante réunissant des collègues aux rôles et aux parcours divers et qui a permis d'échanger avec eux des points de vue et des idées sur des questions importantes relatives au travail de l'ombudsman dans le domaine de la promotion et de la protection des droits de la personne.

Le secrétaire général de l'I.I.O. a ensuite profité de son passage dans la région pour honorer l'invitation lancée par le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande et rencontrer Messieurs Chotimongkol, Charoenpanij et Mme Nitithanprapas. Ce fut une excellente occasion d'en apprendre davantage sur l'institution et sur son souhait de renforcer ses activités à l'échelle internationale.

Le 15 mars 2011 a été inauguré à l'Université de Kwazulu-Natal (Durban, Afrique du Sud) le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA). Jacob Zuma, Président de la République d'Afrique du Sud, a prononcé le discours d'ouverture. Vingt-trois ombudsman et médiateurs de toute l'Afrique ont assisté à la cérémonie. Le CARO est un lieu important pour l'échange de connaissances et de pratiques exemplaires et sera sans nul doute d'une grande utilité pour la communauté des ombudsman africains. L'I.I.O. a fait parvenir ses félicitations les plus chaleureuses à l'AOMA pour la réalisation de ce projet ambitieux. John R. Walters, Ombudsman national de Namibie et vice-président de la région Afrique était le représentant officiel de l'I.I.O. lors de cet important événement.

À l'occasion de la Journée des droits de la personne, la Neuvième conférence internationale des médiateurs intitulée « *Les droits culturels des minorités nationales et des migrants : aspects juridiques et mise en œuvre* » s'est tenue du 16 au 18 juin 2011 à Bakou, en Azerbaïdjan. Participaient à la conférence des médiateurs et des représentants des institutions nationales des droits de la personne de la Suède, de la Norvège, de Pologne, de Slovénie, de l'Inde, de la Thaïlande, du Pakistan, de l'Ukraine, de la Moldavie et de 12 oblasts (régions) de la Fédération de Russie, ainsi que des experts internationaux et des représentants de l'Institut européen de l'Ombudsman et de l'Association des ombudsmans d'Asie. L'I.I.O. était représenté par Arne Fliflet, Ombudsman parlementaire de la Norvège et membre du Conseil d'administration de la région Europe.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Depuis le déménagement du siège social de l'I.I.O. d'Edmonton à Vienne à l'automne 2009, de nombreux changements ont été apportés à la composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif à la suite de la fin du mandat ou de la démission de plusieurs ombudsmen ayant choisi de travailler pour d'autres institutions ou organisations.

Nous passerons brièvement en revue les changements intervenus. La liste des membres du Conseil d'administration peut désormais être consultée sur le site Web de l'I.I.O. et aussi dans ce rapport.

Comité exécutif

Des élections au Conseil d'administration de l'I.I.O. ont eu lieu lors de la réunion des Bermudes en octobre 2010. Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a été élue présidente. Membre du Conseil d'administration de la région Australasie et Pacifique depuis 2008, Mme Wakem a fait carrière dans les domaines de la radiodiffusion, des relations publiques et du conseil avant d'être nommée directrice en chef de Radio New Zealand. Elle a également présidé aux destinées de l'Asia Pacific Broadcasting Union pendant cinq ans et a été nommée deux fois par le gouvernement à la Higher Salaries Commission. Mats Melin, ancien vice-président de l'I.I.O., a démissionné de son poste d'Ombudsman parlementaire de Suède en août 2010 et est depuis 2011 le président de la Cour administrative suprême de la Suède. Conformément à l'article 26.6. des règlements généraux de l'I.I.O., le Conseil d'administration a demandé à Mats Melin d'agir à titre de consultant bénévole auprès du Comité chargé de la gouvernance et des statuts pour une période maximum d'un an. Mats Melin a donné son accord.

Au cours de sa réunion des Bermudes en octobre 2010, le Conseil d'administration a élu Tom Frawley, Ombudsman de l'Irlande du Nord au poste de vice-président de l'I.I.O. M. Frawley, membre du Conseil d'administration depuis 2004, a fait carrière dans le secteur de la santé d'Irlande du Nord avant d'être nommé Ombudsman. En 2003, il a été nommé à la présidence du groupe d'experts chargé de se pencher sur l'administration publique d'Irlande du Nord.

En mars 2010, M. Gord Button a informé le Conseil d'administration de sa décision de démissionner de son poste d'Ombudsman de l'Alberta (Canada) pour des raisons personnelles. Son successeur au poste de trésorier de l'I.I.O.,

Alan N. Lai, a également été élu au cours de la réunion des Bermudes. Nommé au poste d'Ombudsman de Hong Kong en avril 2009, M. Lai a plus de 30 ans d'expérience en administration publique et a participé à des négociations commerciales internationales dans les années 1980 et 1990. Il a été commissaire de la Commission indépendante de lutte contre la corruption entre 1999 et 2002 et secrétaire permanent au Trésor de 2002 à 2007.

Élection des membres du Bureau à Livingstone, en Zambie

Conformément aux règlements généraux de l'I.I.O., les membres du Bureau, c'est-à-dire le président, le vice-président et le trésorier doivent être élus tous les ans au cours de la réunion annuelle du Conseil d'administration. Des règles spéciales ont été adoptées lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes afin de garantir un processus transparent, juste et équitable. Ces règles s'étant avérées très utiles lors de l'élection des membres du Bureau aux Bermudes en 2010, les membres du Conseil d'administration ont convenu à l'unanimité d'appliquer ces mêmes règles lors des élections tenues à Livingstone en octobre 2011.

Ont été nommés au Comité électoral spécial mis sur pied pour les élections de 2011 Caroline Sokoni (Enquêteur général de Zambie), Ron-yaw Chao (Control Yuan, Taïwan), Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinité-et-Tobago), Rafael Ribó (Ombudsman de la Catalogne) et Robin Matsunaga (Ombudsman de l'État d'Hawaii). Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Les élections ont eu lieu le 31 octobre 2011 à Livingstone, Zambie. Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a été réélue présidente de l'I.I.O., tandis que Tom Frawley, Ombudsman de l'Irlande du Nord, a été réélu au poste de vice-président et Alan N. Lai, Ombudsman de Hong-Kong, au poste de trésorier.

Représentation des régions

Région Asie

En date d'octobre 2011, la région Asie est représentée par M. Man Chong Fong (Macao/Chine), Mme Youngran Kim (Corée) et M. Asad Ashraf Malik (Sindh/Pakistan).

Deux représentants de la région Asie ont quitté le Conseil d'administration en 2010. En effet, M. Jae-oh Lee, président de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de Corée a démissionné de ses fonctions en août 2010 et M. Javed S. Malik, Ombudsman fédéral du Pakistan, a terminé son mandat en octobre 2010. Man Chong Fong de la Commission contre la corruption de Macao, qui était le seul membre restant, a demandé le soutien du Secrétariat général de l'I.I.O. pour aider la région Asie à organiser un vote électronique qui a permis d'élire au Conseil d'administration de l'I.I.O. Mme Youngran Kim, présidente de l'ACRC (Corée) et M. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan).

Mme Youngran Kim, forte de 30 ans d'expérience comme juge, dont 6 (de 2004 à 2010) en tant que première femme juge de la Cour suprême de Corée, a été nommée à la présidence de l'ACRC en janvier 2011 après une année comme professeur à la Sogang University Law School.

M. Asad Ashraf Malik est entré dans les services policiers pakistanais en 1972 en tant que surintendant adjoint et a reçu en 1984 la « *President's Police Medal* » pour actes de bravoure. Il a été Commissaire de la sécurité sociale de la province de Sindh et président de la Commission de lutte contre la corruption de la province de Sindh de 2004 à 2008. Il a été nommé Ombudsman de la province de Sindh en janvier 2008.

Région Amérique latine & Caraïbes

En date d'octobre 2011, la région Amérique latine et Caraïbes est représentée par la vice-présidente régionale Mme Arlene Brock (Bermudes), M. Raúl Plascencia Villanueva (Mexique) et Mme Lynette Stephenson (Trinité-et-Tobago).

José Luis Fernández, commissaire de la Commission nationale des droits de l'homme du Mexique, a terminé son mandat en octobre 2009 et a été remplacé par M. Raúl Plascencia Villanueva, qui a été nommé en novembre 2009 membre du Conseil d'administration pour la région Amérique latine et Caraïbes. Titulaire d'un doctorat en droit, M. Plascencia Villanueva a 15 ans d'expérience comme avocat plaidant et a aussi occupé un certain nombre de postes dans la recherche et l'enseignement universitaire. Il est actuellement vice-président de la Fédération des ombudsman ibéroaméricains.

Région Europe

En date d'octobre 2011, la région Europe est représentée par son vice-président régional, M. Rafael Ribó (Catalogne, Espagne), M. Arne Fliflet (Norvège), M. Tom Frawley (Irlande du Nord, Royaume-Uni) et Mme Irena Lipowicz (Pologne).

Mats Melin ayant quitté ses fonctions d'Ombudsman parlementaire de Suède, le poste de vice-président de l'I.I.O. ainsi qu'un siège au Conseil d'administration sont devenus vacants. De plus, Georges Kaminis, qui siégeait aussi au Conseil d'administration, a démissionné de ses fonctions de Défenseur du citoyen de la Grèce afin de se porter candidat à la mairie d'Athènes, qu'il a remportée en novembre 2010. En raison de ces changements, la région Europe a organisé des élections pour pourvoir les deux postes vacants lors de sa réunion annuelle qui s'est tenue à Barcelone en octobre 2010. M. Arne Fliflet, Ombudsman parlementaire de Norvège et Mme Irena Lipowicz, Défenseur des droits civiques de Pologne ont été élus au Conseil d'administration de l'I.I.O.

Arne Fliflet a enseigné la jurisprudence à l'Université d'Oslo et le droit public à l'Université d'Oslo, l'Université de Bergen et l'Université de Tromsø. Après avoir été juge adjoint à Førde dans le district de Sunnfjord, il a pratiqué le droit de 1975 à 1990, tant dans l'administration publique que dans le secteur privé. Il a été nommé Ombudsman parlementaire de Norvège en 1990 et a été reconduit depuis cinq fois dans cette fonction.

Après une carrière universitaire couronnée de succès à la Faculté de droit de l'Université de Silésie, à l'École nationale d'administration publique et à l'Université Cardinal Stefan Wyszyński de Varsovie, pour ne nommer que ceux-là, professeuse Irena Lipowicz a siégé à la Diète polonaise de 1991 à 2000. De 2000 à 2004, elle a été ambassadrice extraordinaire et plénipotentiaire de la République de Pologne auprès de la République d'Autriche, et ambassadrice – représentante du ministre des Affaires étrangères pour les relations polono-allemandes de 2004 à 2006. Elle a été nommée Défenseur des droits civiques de Pologne en juillet 2010 à la suite du décès de Kochanowski Świętokrzyska, mort tragiquement dans un accident d'avion en avril 2010.

Région Amérique du Nord

En date d'octobre 2011, la région Amérique du Nord est représentée par son vice-président régional André Marin (Ontario, Canada), Diane Welborn (Ohio, É.-U.) et Robin Matsunaga (Hawaï / É.-U.).

Bill Angrick ayant quitté ses fonctions d'Ombudsman (Citizen's Aide) de l'Iowa, le poste de président de l'I.I.O. ainsi qu'un siège au Conseil d'administration sont devenus vacants. La région Amérique du Nord a donc tenu des élections en octobre 2010 pendant lesquelles Diane Welborn, Ombudsman de l'Ohio, a été élue au Conseil d'administration de l'I.I.O.

Mme Welborn est l'Ombudsman et la directrice exécutive du Bureau commun des plaintes des citoyens du comté de Dayton et Montgomery, dans l'Ohio,

depuis juillet 1999. Elle a été ombudsman adjointe pendant six ans avant d'occuper son poste actuel. Elle a auparavant été coordonnatrice des réseaux professionnels et des adhésions à *Amnesty International USA*, travailleuse sociale pour le *Department of Human Services* (services sociaux) du Tennessee et membre du personnel du Dwight Hall de l'Université de Yale.

Gord Button ayant quitté ses fonctions de trésorier de l'I.I.O., un siège s'est libéré au Conseil d'administration. La région Amérique du Nord a donc tenu des élections en octobre 2011 lors de sa réunion de Floride pendant lesquelles M. Robin Matsunaga (États-Unis) a été élu au Conseil d'administration de l'I.I.O.

M. Matsunaga est Ombudsman de l'État d'Hawaï depuis 1998. Il a travaillé auparavant pendant 12 ans pour la Chambre des représentants de l'État d'Hawaï, dont quatre ans comme greffier en chef pour le Comité des finances de la Chambre et six ans comme chef du personnel du président de la Chambre. M. Matsunaga est un membre actif de la USOA dont il a récemment été élu président pour les deux prochaines années.

Région Afrique

En date d'octobre 2011, la région Afrique est représentée par son vice-président régional M. John Walters (Namibie), Mme Caroline Sokoni (Zambie) et Mme Alima Déborah Traore (Burkina Faso).

Mme Amina Ouédraogo (Burkina Faso) a quitté ses fonctions de Médiateur du Faso en juin 2011. Elle était membre depuis plusieurs années de la région Afrique.

Elle a été remplacée le 22 juin 2011 par Mme Déborah Alima Traore. Mme Traore est diplômée de l'Université d'Orléans et de Haute-Alsace. Elle est experte du droit public et des relations entre l'administration publique et les citoyens. Son engagement politique a commencé avec la promotion des droits des femmes, qui reste pour elle une priorité. En tant que mère de trois enfants et membre et ancienne présidente du club régional Zonta, l'engagement social lui tient toujours à cœur.

Les membres du Conseil d'administration de la région Afrique ont profité d'une réunion des dirigeants de l'AOMA à Addis-Abeba les 15 et 16 septembre 2011 pour organiser une réunion distincte pendant laquelle Mme Traore a été élue membre du Conseil d'administration de la région Afrique.



International Ombudsman Institute
 Institut International de l'Ombudsman
 Instituto Internacional del Ombudsman

Comité Exécutif	I.O.I. Présidente Mme Beverley A. WAKEM, CBE (Nouvelle Zélande)
	I.O.I. Vice-Président M. Thomas FRAWLEY, CBE (Irlande du Nord / Royaume Unit)
	I.O.I. Trésorier M. Alan N. Lai (Hong Kong / Chine)
	I.O.I. Secrétaire Général M. Peter KOSTELKA (Autriche)

AFRIQUE	ASIE	AUSTRALASIE & PACIFIQUE	CARAIBES & AMÉRIQUE LATIN	EUROPE	AMÉRIQUE DU NORD
M. John WALTERS (Namibie)	M. Asad Ashraf MALIK (Sindh / Pakistan)	M. Chronox MANEK (Papouasie-Nouvelle-Guinée)	Mme Arlene BROCK (Bermudes)	M. Rafael RIBÓ (Catalogne / Espagne)	M. André MARIN (Ontario / Canada)
Mme Caroline SOKONI (Zambie)	M. Man Chong FONG (Macao / Chine)	M. Alan N. LAI (Hong Kong / Chine)	M. Raúl PLASCENCIA VILLANUEVA (Mexique)	M. Arne FLIFLET (Noruège)	M. Robin MATSUNAGA (Hawaï / E.-U.)
Mme Alima Déborah TRAORE (Burkina Faso)	Mme Youngran KIM (Corée)	Mme Beverley WAKEM, CBE (Nouvelle Zélande)	Mme Lynette STEPHENSON (Trinité-et-Tobago)	M. Tom FRAWLEY, CBE (Irlande du Nord / Royaume Unit)	Mme Diane WELBORN (Ohio / E.-U.)

Mme Irena LIPOWICZ (Pologne)

Vice-Présidents Regionaux

Membres du Conseil d'Administration

Mme Christine STOCKHAMMER, Directrice du Secrétariat
 Mme Ursula BACHLER, Administration
 Mme Karin WAGENBAUER, Administration
 M. Stefan GATTERNIG, Stagiaire

I.O.I. Secrétariat Général Tél.: +43 / 1 / 512 93 88
 c/o Collège des Médiateurs autrichiens Fax: +43 / 1 / 512 93 88 - 200
 Singerstrasse 17 Email: ioi@volksanw.gv.at
 BP 20, A - 1015 Vienne Web: www.theioi.org

Comités

Au cours de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes, certains changements ont été apportés à la composition des comités permanents (Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts et comité chargé de la formation).

Le Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts est maintenant présidé par la présidente de l'I.I.O. Beverley Wakem, qui représente également la région Australasie et Pacifique. La région Afrique et la région Europe sont toutes deux représentées par leur vice-président régional, à savoir John R. Walters, Ombudsman national de Namibie et Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne (Espagne). Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinité-et-Tobago représente la région Amérique latine et Caraïbes et Diane Welborn, Ombudsman de l'Ohio, la région Amérique du Nord. Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts		
Région	Membre du Comité	Poste occupé au sein de l'I.I.O.
Australasie & Pacifique	Beverley Wakem CBE (Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande)	Présidente Présidente du Comité
Afrique	John R. Walters (Ombudsman national de Namibie)	Vice-président régional
Asie	Sera nommé après les élections au poste de vice-président régional dans la région	
Amérique latine & Caraïbes	Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinité-et-Tobago)	Membre du Conseil d'administration
Europe	Rafael Ribó (<i>Síndic de Greuges, Catalunya</i> (Espagne))	Vice-président régional
Amérique du Nord	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio, É.U.)	Membre du Conseil d'administration

Un Comité chargé de la formation avait été mis en place par l'ancien président William Angrick au cours de la réunion du Conseil d'administration à Vienne en 2009 afin de recommander et d'élaborer le programme des activités de formation à l'intention de nos adhérents.

Au cours de la réunion de 2010 aux Bermudes, certains changements avaient été apportés à la composition de ce comité. Le Comité chargé de la formation se compose maintenant de sa présidente Mme Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes et vice-présidente de la région Amérique latine et Caraïbes, ainsi que du vice-président de la région Australasie et Pacifique et Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée, M. Chronox Manek. L'Ombudsman parlementaire de Norvège, Arne Fliflet, représente la région Europe et l'Ombudsman de l'Ohio, Diane Welborn, la région Amérique du Nord.

La région Afrique était représentée par le Médiateur du Faso, Mme Amina Ouédraogo, qui a quitté son poste en juin 2011 ; son successeur n'avait toujours pas été élu au moment d'écrire ces lignes. Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Comité chargé de la formation		
Région	Membre du Comité	Poste occupé au sein de l'I.I.O.
Amérique latine & Caraïbes	Arlene Brock (Ombudsman des Bermudes)	Vice-président régional Présidente du Comité
Afrique	Sera nommé par le vice-président régional	
Asie	Sera nommé après les élections au poste de vice-président régional dans la région	
Australasie & Pacifique	Chronox Manek (Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée)	Membre du Conseil d'administration
Europe	Arne Fliflet (Ombudsman parlementaire de Norvège)	Membre du Conseil d'administration
Amérique du Nord	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio, É.U.)	Membre du Conseil d'administration

FINANCES

Au cours de l'exercice 2010 – 2011, de concert avec le trésorier, le Secrétariat général a poursuivi la mise en œuvre des lignes directrices sur la politique budgétaire présentées par le Conseil d'administration à sa réunion de Vienne en novembre 2009.

Toutes les activités financières ont été menées en se fondant sur les principes de transparence et de prudence. Toutes les transactions traitées par le Secrétariat général ont été autorisées par le Comité exécutif, et le Conseil d'administration a été informé de la situation financière de l'I.I.O. au moyen de rapports financiers détaillés présentés à la fin de chaque trimestre de l'exercice. Ces principes ont contribué à assainir les finances de l'I.I.O. Ainsi, à la fin de la période de déclaration (30 juin 2011), l'actif atteignait un niveau record de 126 608,11 euros. Les dettes en cours pour lesquelles le Conseil a déjà donné son consentement totalisent 68 000 EUR environ en 2011 – 2012.

Aides versées par les autorités autrichiennes

L'aide financière versée par les autorités autrichiennes reste importante. Chaque année, le ministère autrichien des Finances fournit une aide financière pour le personnel s'élevant à 170 000 euros et paie les frais généraux jusqu'à hauteur de 250 000 euros. Ce budget est utilisé principalement pour couvrir les coûts indirects et les dépenses d'infrastructure, mais a aussi servi à appuyer certains projets comme l'étude sur la région Australasie et Pacifique et les deux séances de formation SYT (40 000 euros chacun). Comme il s'agit de fonds publics, le Conseil des ombudsman autrichiens doit rendre compte devant la Cour des comptes autrichienne ; de même, les dépenses doivent se conformer aux règlements autrichiens sur les dépenses publiques.

Le Conseil d'administration a décidé, lors de sa réunion qui s'est tenue aux Bermudes, d'exprimer officiellement la gratitude de l'I.I.O. pour le soutien continu apporté par la République d'Autriche et toutes les autorités responsables. Au cours de rencontres personnelles avec le chef de l'État, ainsi qu'avec des membres du gouvernement, le Secrétaire général leur a transmis ce message et a fait le point sur le travail accompli par l'I.I.O. et sur les progrès réalisés. Il a également profité de la séance plénière du Parlement autrichien sur le rapport annuel de l'ombudsman autrichien pour remercier officiellement le Parlement au nom du Conseil d'administration pour son appui et sa compréhension.

Audit externe

À la suite d'une décision prise par le Conseil d'administration aux Bermudes, la firme Ernst & Young a été reconduite en tant qu'auditeur. L'audit (qui est requis en vertu de l'article 26 (2) des règlements généraux de l'I.I.O. de 2009), s'est déroulé en juillet 2011, dès la fin de l'exercice 2010 – 2011.

Le Secrétariat général a été chargé de préparer l'état des recettes et des dépenses ainsi qu'un rapport sur l'actif. Les documents ont été examinés par Ernst & Young en vue d'en vérifier leur conformité avec les exigences juridiques et les dispositions supplémentaires des règlements généraux de l'I.I.O. Les procédures et les processus internes du Secrétariat général ont aussi été évalués, en particulier le processus de facturation et le processus comptable.

Les résultats de l'audit ont été très positifs. Comme il est indiqué dans le rapport des auditeurs, « *l'état des recettes et des dépenses, y compris le rapport sur l'actif, est conforme aux exigences juridiques* » de l'I.I.O. et à ses règlements généraux et « *donne une image fidèle des états financiers de l'Institut international de l'Ombudsman au 30 juin 2011 et de son bilan financier pour l'exercice allant du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011* ». Le Secrétariat général de l'I.I.O. s'est « *acquitté de ses responsabilités relatives aux exigences comptables* ». Aucun fait « *susceptible de compromettre la situation de l'I.I.O. [...] ou de nuire à son développement futur* » n'a été trouvé. L'audit n'a donné lieu à aucune constatation défavorable.

Institut International de l'Ombudsman
Secrétariat Général
c/o Collège des Médiateurs
Singerstrasse 17, Boîte postale 20
A-1015 Vienne

Tél : (+43) 1 512 93 88
Fax : (+43) 1 512 93 88 - 200
E-Mail : ioi@volksanw.gv.at
Web : www.theioi.org



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

INFORME ANUAL 2010/2011


PREFACIO

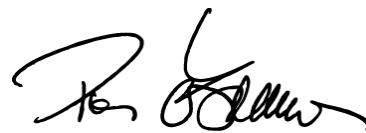
Estimados miembros:

Nos complace presentarles el segundo Informe Anual tras el traslado del I.I.O. a Viena, destacando los hechos más notables ocurridos en el Instituto en el último año de membresía 2010/2011.

Ha acabado exitosamente un año más de membresía, durante el cual el I.I.O. ha sido capaz de proporcionar un claro valor de membresía y de ofrecer nuevos y mejorados servicios a sus miembros. Querríamos mencionar en especial, entre otras actividades, los cursos de formación „*Sharpening your Teeth*“ (Afilando los Dientes), SYT que tuvieron lugar en la Secretaría General en cooperación con el Ombudsman de Ontario, André Marin, quien puso a nuestra disposición generosamente su programa de formación. Además se invirtieron 50.000 euros en la cofinanciación de diferentes proyectos en las regiones del I.I.O. en África, Europa, las Américas y el Caribe. El I.I.O. ha continuado también su labor investigadora y actualmente está realizando el primer estudio comparativo de las instituciones independientes de ombudsman en la Región Asia Austral & Pacífico.

El nuevo año de membresía nos espera con dos prioridades claras. En primer lugar nuestros esfuerzos se concentrarán en preparar el evento más importante de la comunidad de ombudsman, a saber, la Conferencia Mundial del I.I.O. que se celebrará en 2012 en Nueva Zelanda. En segundo lugar, tras el encuentro inicial del Comité de Estatutos, la Junta Directiva del I.I.O. dará los pasos necesarios para llevar a cabo una amplia reforma del I.I.O. La transparencia y la rendición de cuentas serán los elementos clave de esta reforma y constituirán también las piedras angulares de nuestra comunicación sobre un tema tan importante. Cada boletín de noticias del próximo año informará a los miembros sobre el progreso realizado, y el nuevo borrador de los estatutos que se ha propuesto se hará llegar a todos los miembros para que lo estudien y envíen su feedback con gran antelación a la Conferencia Mundial que se celebrará en el otoño de 2012.


Beverley A Wakem CBE
Presidenta


Peter Kostelka
Secretario General

Viena, noviembre 2011

ÍNDICE

<u>CUESTIONES REFERENTES A LA MEMBRESÍA</u>	<u>7</u>
Miembros del I.I.O.	7
Solicitudes pendientes	9
Procedimiento de vía rápida	11
Miembros de honor	11
<u>FORMACIÓN</u>	<u>12</u>
Edición de SYT con la marca del I.I.O. en Viena	12
Encuesta sobre la formación	14
<u>INVESTIGACIÓN</u>	<u>15</u>
Investigación comparativa: Región Asia Austral & Pacífico	15
Acceso en línea al estudio sobre Europa	16
Archivos del I.I.O.	17
<u>SUBVENCIONES REGIONALES</u>	<u>17</u>
Presupuesto y directrices financieras	18
<u>COMUNICACIÓN</u>	<u>19</u>
Relanzamiento del sitio web del I.I.O.	19
Boletín de noticias y noticias del ombudsman	20
Directorio de la membresía	21
Solicitud de información	22
<u>RELACIONES EXTERIORES</u>	<u>22</u>
Relaciones con organizaciones internacionales	22
Visitas a la Secretaría General	25
Participación en eventos internacionales de ombudsman	27
<u>JUNTA DIRECTIVA</u>	<u>28</u>
Comité Ejecutivo	29
Elección de cargos en Livingstone, Zambia	30
Representación regional	30
Comités	35
<u>FINANZAS</u>	<u>37</u>
Aportación de las autoridades austríacas	37
Auditoría externa	38

CUESTIONES REFERENTES A LA MEMBRESÍA

Tras el traslado de su sede de Edmonton/Alberta (Canadá) a Viena (Austria) en 2009, la prioridad absoluta del I.I.O. no fue solo mantener los servicios de membresía y membresía asociada, sino también expandir la institución y atraer nuevos miembros. Al finalizar el año de membresía 2010/2011 se puede decir que el I.I.O. ha alcanzado esta meta. De 2009/2010 a 2010/2011, el número de miembros del I.I.O. creció un 10 por ciento.

Miembros del I.I.O.

El I.I.O. cuenta actualmente con 135 miembros institucionales (2009/2010: 122). Además tiene un miembro asociado, 4 bibliotecas miembro y 16 miembros individuales. Las instituciones miembro pertenecen a 76 países diferentes (África: 13 países, Asia: 7 países, Asia Austral & Pacífico: 7 países, Caribe & América Latina: 6 países, Europa: 41 países, América del Norte: 2 países). A continuación se muestra la distribución regional de los miembros del I.I.O.

Distribución regional de los miembros				
Región	Institucional	Asociado	Biblioteca	Individual
África	13	-	-	-
América del Norte	13	-	2	8
Asia	13	1	-	2
Asia Austral & Pacífico	16	-	1	3
Caribe & América Latina	9	-	-	-
Europa	71	-	1	3
Total (por región)	135	1	4	16

Número total de miembros en 2010/2011: 156
(Número total de miembros en 2009/2010: 141)

El aumento de los miembros institucionales – en 2010/2011 el I.I.O. tenía 13 miembros más que en 2009/2010 – es algo muy elocuente. El aumento se debe, por un lado, a siete nuevas admisiones a raíz de la reunión que la Junta Directiva celebró en Bermuda en 2009 (Protector del Ciudadano/Serbia, el Defensor del Pueblo Andaluz/España, el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha/España, la Defensoría del Pueblo Riojano/España, Comisario de Derechos Humanos/Azerbaián [cambio de categoría de membresía], Comisario de Quejas/Islas Caimán, el Ombudsman Provincial Sindh/Pakistán). Y puede que se deba por otra parte a la renovación tardía de la membresía del I.I.O., ya que algunas instituciones pagan su cuota de membresía 2009/2010 a finales de 2010 o en 2011

(Ombudsman/Lesotho, Comisionado de Relaciones Públicas/Tonga, Defensor del Pueblo de la Nación/Argentina, Comisario de Derechos Humanos y Buena Gobernanza/Tanzania, Procuraduría de los Derechos Humanos/Guatemala, Ombudsman Provincial de Balochistán/Pakistán).

En el año de membresía 2010/2011, 124 miembros institucionales estaban en regla, es decir, habían pagado su cuota de membresía a tiempo. Aún no lo han hecho 11 países, el equivalente a menos de un 11 por ciento.

Miembros institucionales en regla		
Región	Instituciones en regla	Instituciones con cuotas pendientes
África	8	5
América del Norte	13	-
Asia	12	1
Asia Austral & Pacífico	15	1
Caribe & América Latina	9	-
Europa	67	4
Total	124	11

En esta tabla estadística no aparecen las ocho instituciones de ombudsman que dejaron de pagar las cuotas de membresía 2009/2010 y 2010/2011, es decir que, de acuerdo con el Art. 7 (7) de los Estatutos del I.I.O. deberán presentar una nueva solicitud de membresía al I.I.O. si desean reincorporarse al Instituto. Es una situación que afecta a dos instituciones de ombudsman de África (Ombudsman de Malawi, *Médiateur Administratif*/Túnez), una de Asia Austral & Pacífico (Ombudsman de Fiyi), dos del Caribe & América Latina (Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Comisario Parlamentario/St. Lucía), dos de Europa (*Difensore Civico della Provincia di Milano*/Italia, Ombudsman/Turquía) y una de América del Norte (Investigador Correccional/Canadá). La pérdida causada por la no renovación de las membresías pudo compensarse con siete nuevas adhesiones en 2010 (Informe Anual 2009/2010, p.67).

Las facturas de membresía 2011/2012 serán enviadas en el otoño de 2011. La cuota de membresía se mantendrá en 520 euros. Por primera vez las tasas de transferencia pendientes se sumarán a las cuotas de membresía 2011/2012.

Solicitudes pendientes

El I.I.O. es contactado de forma regular por instituciones de Ombudsman y particulares que desearían ser miembros del Instituto. En 2010/2011, la Secretaría General recibió 21 peticiones de información sobre membresía que mostraban la siguiente distribución regional:

Peticiones de información sobre membresía 2010/2011

África

- Institución Etíope del Ombudsman (Etiopía)
- Inspector General de Inteligencia (Sudáfrica)
- Comisión de Quejas Públicas, Ogun State (Nigeria)

Asia:

- Comisión Nacional de Derechos Humanos (Corea)
- Ombudsman de la Pequeña y Mediana Empresa (Corea)

Asia Austral & Pacífico:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justica* (Timor Oriental)
- Plan Nacional de Anticorrupción de la Oficina de Intervención (Filipinas)

Caribe & América Latina:

- Comisión Estatal de Derechos Humanos de Hidalgo (Mexico)
- Ombudsman de Grenada (Grenada)
- Ombudsman de Curaçao (Países Bajos)
- Ombudsman de Sint Maarten (Países Bajos)
- Comisión de Quejas (Islas Vírgenes Británicas)

Europa:

- Comisionado de Nombramientos Públicos de Irlanda del Norte (RU)
- Banco Central de Grecia (Grecia)
- Comisión de Ombudsman *Garda Siochána* (Irlanda)
- Ombudsman de la Comunidad de Habla Alemana (Bélgica)
- Ombudsman de Belgrado (Serbia)
- Diputado del Común, Islas Canarias (España)
- Defensor del Pueblo de la Región de Murcia (España)
- Síndic de Greuges de Barcelona (España)
- *Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna* (Italia)

Todas las instituciones mencionadas anteriormente fueron informadas de los procedimientos de solicitud del I.I.O. y se les rogó que rellenaran el formulario de solicitud de adhesión. Se les solicitó igualmente que proporcionaran la documentación pertinente. A partir de septiembre de 2011 siete instituciones presentaron la solicitud de adhesión enviando el formulario y la documentación pertinente. Dos de ellas habían iniciado los trámites de solicitud ya en años

anteriores. Seis solicitudes correspondían a membresía institucional y una, a una membresía individual.

Solicitudes de membresía presentadas a partir de septiembre de 2011

África:

- Comisión de Quejas Públicas, Ogun State (Nigeria)
membresía individual

Asia:

- Oficina del Ombudsman de Jordania,
membresía institucional
- Ombudsman de la Pequeña y la Mediana Empresa (Corea)
adhesión institucional

Caribe & América Latina:

- Ombudsman de Sint Maarten (Países Bajos)
membresía institucional

Europa:

- Ombudsman de la Comunidad de Habla Alemana (Bélgica)
membresía institucional
- Síndic de Greuges de Barcelona (España)
membresía institucional
- Procurador del Común de Castilla y León (España)
membresía institucional

Para todas las instituciones mencionadas anteriormente la Secretaría General preparó una hoja de datos de la institución solicitante exponiendo que la institución en cuestión cumplía con los requisitos expuestos en el Artículo 6, párrafos 1, 3, 4 y 6 de los Estatutos del I.I.O. Las hojas de datos iban acompañadas de la recomendación del Secretario General a la Junta Directiva y servía de base para el debate y la decisión de la Junta.

En la reunión celebrada en Zambia en 2011, la Junta Directiva aprobó por unanimidad las solicitudes de membresía institucional presentadas por un total de seis instituciones de ombudsman de Asia, del Caribe & América Latina, y de la Región de Europa. Los países que acaban de ser admitidos son: la Oficina del Ombudsman de Jordania (Asia), la Comisión de Quejas/Islas Vírgenes Británicas y el Ombudsman Sint Maarten (ambos de la Región del Caribe & América Latina), el Síndic de Greuges de Barcelona, el Procurador del Común de Castilla y León, ambos España, y el Ombudsman de la comunidad de habla alemana de Bélgica (los tres últimos de la Región de Europa). Además la Junta declaró miembro individual del I.I.O. al Sr. Rasaan Adesola Obe, de la Comisión de Quejas Públicas, Ogun State, Nigeria. El I.I.O. da la bienvenida a

los miembros recién admitidos y espera con interés una colaboración duradera y productiva.

Procedimiento de vía rápida

El Comisario Parlamentario para la Administración (Ombudsman) de Sri Lanka expresó el deseo de reincorporarse al I.I.O. en mayo de 2011. Gracias a la membresía de vía rápida propuesta en 2009/2010 a antiguos miembros que habían estado pagando sus cuotas hasta 2008, a la Oficina de Sri Lanka pudo dársele la oportunidad de renovar su membresía institucional del I.I.O. sin recorrer el proceso completo de solicitud. La membresía será reactivada formalmente cuando se hayan pagado las cuotas.

Miembros de honor

En conformidad con el Art. 6 de los Estatutos, la Junta Directiva podrá nombrar Miembro de Honor Vitalicio a una persona que haya contribuido de forma excepcional a lograr los objetivos del Instituto o que haya prestado servicios eminentes al I.I.O.

En su reunión anual, celebrada en Bermuda, los Directores de la Junta Directiva decidieron declarar Miembros de Honor al ex Presidente del I.I.O., Sr. William P. Angrick II (Iowa/EE.UU.), al ex Vicepresidente del I.I.O., Sr. Mats Melin (Suecia), a la Sra. Alice Tai (Hong Kong) y al Dr. Hayden Thomas (Antigua/Barbuda).

Además la Junta Directiva decidió también que los Miembros Honorarios Vitalicios del I.I.O. de Canadá deben poder retener su membresía honoraria después de que la sede del I.I.O. ha sido trasladada de Edmonton (Canadá) a Viena (Austria). Por lo tanto la Secretaría General ha enviado comunicación al Sr. Stephen Owen QC (Canadá), al Sr. Harley Johnson (Canadá), al Dr. Daniel Jacoby (Canadá), al Dr. Marten Oosting (Países Bajos), al Sr. Justice Abdul Salam (Pakistán), a Sir William Reid (RU) y al Sr. Sir Brian Elwood (Nueva Zelanda). La Secretaría General señaló que lamentablemente el Sr. George Green (Jamaica), miembro de la Junta Directiva de 1985 a 1991 y miembro honorario del I.I.O. de Canadá falleció hace dos años.

La Secretaría General informó a los Miembros Honorarios sobre los importantes pasos que el I.I.O. ha dado desde el proceso del traslado, tales como el nuevo sitio web, los archivos del I.I.O. en Viena, los proyectos de formación que se

realizaron el año pasado, así como también otros proyectos que se llevaron a cabo, como por ejemplo el estudio comparativo de las oficinas de ombudsman de la Región de Asia Austral & Pacífico del I.I.O. Todos los Miembros Honorarios que se sirven de la comunicación electrónica han sido registrados en las listas de distribución del boletín de noticias semanal.

FORMACIÓN

El enorme éxito de las dos sesiones de formación del I.I.O./SYT que tuvieron lugar en Viena en noviembre de 2010 y en junio de 2011 demostraron que existe una gran demanda de sesiones de formación por parte de las instituciones miembro. El I.I.O. es enormemente consciente de la necesidad de programas de formación para sus miembros y tiene previsto ofrecer cursos de formación adicionales centrados en áreas de especial trascendencia para las instituciones de ombudsman y que tengan en cuenta temas regionales de especial interés.

Debido a ello, la Secretaría General, en colaboración con los Vicepresidentes regionales, está realizando una encuesta sobre la formación entre los miembros del I.I.O., para obtener más información sobre las necesidades específicas de capacitación de sus miembros. Los resultados de esta encuesta permitirán al I.I.O. descubrir programas de formación que pueden resultar apropiados para ser financiados por el I.I.O.

Edición de SYT con la marca del I.I.O. en Viena

En noviembre de 2010, la Secretaría General del I.I.O. albergó el primer programa de formación “*Sharpening your Teeth*” (SYT) en Viena, ofrecido gratuitamente a todos los miembros en regla. Se trata de un programa de formación para el personal de las instituciones de ombudsman basado en un formato establecido exitosamente por el Ombudsman de Ontario, André Marin en 2005. El Ombudsman Marin y su adjunta Barbara Finlay ofrecieron un curso de formación de tres días sobre investigaciones sistemáticas. El curso versó sobre la forma de realizar investigaciones sistemáticas y abordó diversos temas de la labor investigadora de cada día, como la forma de abordar una denuncia, los métodos eficaces de entrevista, la recuperación de documentos pertinentes, el trato con los denunciantes, la evaluación de la evidencia, la redacción del informe y el uso de las redes sociales de los medios.

El I.I.O. tuvo el placer de dar la bienvenida a 38 miembros del personal de instituciones de ombudsman de 17 países que representaban a cuatro de las seis regiones del I.I.O. del mundo.

SYT participación en noviembre de 2010	
Región	País
África	Burkina Faso / Yibuti / Gambia / Mali Sudáfrica / Zambia
Asia	Corea / Tailandia
Asia Austral & Pacífico	Taiwán
Europe	Bélgica / UE / Hungría / Malta / Países Bajos Noruega / Eslovaquia / España

Además el I.I.O. pudo financiar cinco becas a instituciones miembro de recursos económicos limitados, de modo que miembros del personal de instituciones de ombudsman de Burkina Faso, Yibuti, Gambia, Mali y Zambia pudieron participar en la sesión de formación. Los beneficiarios de estas becas fueron seleccionados en base a normas objetivas y transparentes, teniendo en cuenta indicadores de la ONU como la lista de “Países menos desarrollados” y el “Informe de Desarrollo Humano”.

Debido al éxito de este primer curso de formación celebrado en Viena, que demostró que existe una gran demanda de formación entre las instituciones miembro, la Junta decidió celebrar una nueva edición del programa de formación SYT en junio de 2011 en Viena. Una vez más la segunda edición fue organizada por el I.I.O. y dirigida por el Ombudsman de Ontario, André Marin, y su adjunta, Barbara Finlay.

Este curso de formación atrajo a 37 participantes de 23 países diferentes, que representaban a cinco de las seis regiones del I.I.O. del mundo. Esta diversidad se debió de nuevo a que esta valiosa formación pudo ser ofrecida gratuitamente a instituciones miembro en regla. Los participantes no solo agradecieron la oportunidad de ser informados sobre el trabajo de investigación, sino que aprovecharon la oportunidad de este encuentro internacional para establecer nuevos contactos e intercambiar experiencias con colegas de culturas y contextos jurídicos diferentes y diversos.

SYT participación en junio de 2011	
Región	País
África	Lesotho / Mauricio / Tanzania / Uganda
Asia	Indonesia / Pakistán
Asia Austral & Pacífico	Australia / Fiyi / Papúa Nueva Guinea / Taiwán
Caribe & América Latina	Sint Maarten / St. Lucia
Europa	Austria / Azerbaiyán / Chipre / Eslovenia Gibraltar / Irlanda / Letonia / Lituania / Países Bajos / Rumanía / Serbia

Además, en colaboración con la ciudad de Viena, el I.I.O. pudo financiar un total de nueve becas para participantes de Lesotho, Tanzania, Uganda, Mauricio, Australia, Papúa Nueva Guinea, Saint Lucia, Sint Maarten y Rumanía.

La Secretaría General evaluó ambas sesiones de formación SYT en cuanto a contenidos y organización a fin de poder satisfacer plenamente las necesidades de las instituciones miembro del I.I.O. y su personal. Los datos que proporcionaron los cuestionarios de evaluación de los participantes reflejan una acogida muy positiva por parte de todos los participantes. Con un sistema de calificación que abarcaba desde 1 “*Excelente*” hasta 5 “*muy deficiente*”, los participantes manifestaron que el “*curso de formación había satisfecho sus expectativas*” (promedio: 1.39), se mostraron convencidos de que “*los conocimientos adquiridos serían relevantes para su trabajo práctico*” (promedio: 1.52) y afirmaron que podían “*recomendar el curso de formación del I.I.O. de Viena a otros colegas*” (promedio: 1.52). Los participantes demostraron también gran aprecio por los servicios ofrecidos por el equipo de la Secretaría General antes y durante la sesión de formación. “*La atención prestada por el personal del I.I.O. antes del curso de formación*” (p. ej. visados) fue calificada con un promedio de 1.19. La misma calificación les merecieron las “*amables atenciones del personal del I.I.O. durante el curso de formación*”. También la competencia lingüística del equipo de la Secretaría General del I.I.O. fue evaluada positivamente por los participantes.

Encuesta sobre la formación

Como se ha expuesto más arriba el I.I.O. cuenta con muchos recursos informativos para atender a los miembros en su labor tanto para mantener como para elevar el nivel de su profesionalidad en las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Para poder detectar las necesidades específicas de formación, la Secretaría General preparó una encuesta sobre la formación que debe sentar las bases para seguir discutiendo y tomando decisiones en el I.I.O. Tomando

como base las recomendaciones del Comité de Formación, la Junta discutirá y decidirá las futuras actividades de formación regionales que contribuyan a satisfacer plenamente las necesidades de los miembros del I.I.O. y su personal.

INVESTIGACIÓN

El I.I.O. persigue el objetivo de proporcionar a sus miembros información bien procesada sobre la base jurídica y el mandato general de las instituciones miembro del I.I.O. Adicionalmente a la información básica proporcionada en el sitio web, la tarea más importante del I.I.O. a largo plazo es alentar y apoyar la investigación y el estudio sobre la institución del ombudsman, así como también recoger, almacenar y difundir datos de investigación sobre la institución del ombudsman en todas las regiones del I.I.O.

A este respecto, el proyecto de investigación comparativa 2008 para Europa ha proporcionado una referencia positiva. Por ello, en la reunión celebrada en Bermuda en 2010, la Junta Directiva aprobó un proyecto de investigación comparativo del I.I.O. para la Región Asia Austral & Pacífico para dar un paso hacia la realización de este objetivo. En 2011 se ha implementado este primer proyecto y también las actividades preliminares para un proyecto de investigación similar en la Región de Asia.

Investigación comparativa: Región Asia Austral & Pacífico

El I.I.O. perseguía el objetivo de realizar un proyecto de investigación que pudiera utilizarse como referencia en las negociaciones con los organismos internacionales para obtener el patrocinio de una investigación futura similar que cubra otras regiones del I.I.O. con más instituciones y que, por lo tanto, precisará financiamiento externo adicional. Esta investigación se convertirá también en la base de un intenso intercambio de mejores prácticas entre instituciones miembro, que por primera vez dispondrá de datos exhaustivos sobre otros miembros de la comunidad de ombudsman. En diciembre de 2010 la Secretaría General del I.I.O. encargó al Instituto Ludwig Boltzmann de Derechos Humanos (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), una institución de investigación independiente de Austria, dirigir un estudio de investigación comparativo sobre las oficinas de ombudsman de la Región de Asia Austral & Pacífico. Como se señalaba en el Informe Anual 2009/2010 del I.I.O., el proyecto de investigación comparativa

de la Región Asia Austral & Pacífico está conectado con una investigación muy exitosa sobre la Región de Europa dirigida por Profa. Kucsko-Stadlmayr en 2005/2006 y pretende analizar la base jurídica, el estatus jurídico y también la posición de las instituciones de ombudsman de la región en el marco de sus sistemas políticos y sociedades. Además el proyecto centra su atención en si son conformes las diferentes instituciones de ombudsman con las normas de buena administración y las normas internacionales y regionales de derechos humanos, en su accesibilidad a los diferentes grupos sociales y en sus mecanismos de vigilancia y recogida de datos.

El proyecto se inició en enero de 2011 con una búsqueda bibliográfica. La información a la que pudo acceder el equipo de investigación se recopiló y resumió en los así llamados perfiles de países. Estos perfiles fueron presentados a las instituciones de ombudsman a través de la Secretaría General y fueron revisados por las instituciones de ombudsman respectivas. Un informe más avanzado fue presentado a la Junta del I.I.O. durante la reunión de Linvingstone a finales de octubre de 2011.

Basándose en los perfiles de los países y en el análisis de bibliografía relevante, se elaborará un análisis de investigación comparativa para la primavera de 2012. La publicación de los resultados del estudio adoptará diferentes formas para responder a las necesidades de los diferentes grupos objetivo. Los resultados más importantes estarán disponibles en el sitio web del I.I.O. y capítulos individuales del estudio de investigación estarán accesibles gratuitamente para los miembros del I.I.O. en el sitio web, y si es económicamente posible, aparecerá una edición impresa con un análisis comparativo detallado de las instituciones de ombudsman de la Región Asia Austral & Pacífico.

Acceso en línea al estudio sobre Europa

Con el fin de fomentar el estudio académico sobre las instituciones de ombudsman y consolidar su perfil como plataforma de transferencia de información, se ha invitado a los miembros a disfrutar del acceso electrónico gratuito a la siguiente publicación: *Kucsko-Stadlmayer, Gabriele (ed.): "European Ombudsman-Institutions. A comparative legal analysis regarding the multifaceted realisation of an idea", Springer Wien New York, 2008.*

Este estudio jurídico comparativo lo realizó la Región de Europa en 2007/2008 y recogió información bien contrastada sobre enfoques, tareas y competencias de las instituciones de ombudsman de 49 estados europeos. Es una obra práctica de referencia que puede ser también un valioso incentivo para el estatus y potencial de desarrollo del régimen de ombudsman.

Este servicio para los miembros ha despertado gran interés incluso más allá de la Región de Europa, y la Secretaría General ha facilitado a 50 instituciones el acceso electrónico gratuito

Archivos del I.I.O.

Desde su inauguración en 2010, los archivos del I.I.O. siguen creciendo. En 2010/2011 se añadieron unas 200 publicaciones, en su mayor parte informes anuales de instituciones de ombudsman, a la colección existente de aproximadamente 3.500 documentos relacionados con el ombudsman. En un futuro próximo se tiene planeado integrar los materiales del I.I.O. del anterior Secretario del I.I.O. y Ombudsman de Quebec, Daniel Jacoby. La donación de Quebec hará que el I.I.O. dé un paso más hacia la formación de una documentación exhaustiva de la historia del I.I.O.

SUBVENCIONES REGIONALES

En la reunión celebrada en Bermuda en octubre de 2011, la Junta del I.I.O. decidió que el I.I.O. proveería fondos hasta un máximo de 50.000,00 euros para proyectos regionales. Se invitó a las instituciones miembro a presentar propuestas centradas en actividades de formación. Seis solicitudes de cinco de las seis regiones del I.I.O. del mundo tuvieron éxito en el proceso de selección realizado por el Comité Ejecutivo del I.I.O. en la primavera de 2011.

Tres de los proyectos son ofertas para asistir a cursos de formación SYT. La Región del Caribe & América Latina recibirá una suma total de 10.000,00 euros para enviar sus ombudsman y su personal a las sesiones de formación SYT. Esta asignación ya se ha gastado en parte, debido a que dos ombudsman han asistido ya las sesiones de formación SYT II en Viena. Además los ombudsman y el personal de esta región tendrán la oportunidad de asistir a las sesiones en Florida en otoño. La Región de América del Norte está preparando esta sesión de formación en Florida en octubre de 2011. El I.I.O. sufragará con 5.000.00 euros los gastos relacionados con la formación. Burkina Faso organizará un curso de formación SYT en lengua francesa para instituciones de ombudsman de África. El I.I.O. proporcionará fondos por un importe máximo de 14.000,00 euros.

Además el I.I.O. prestará su apoyo a una plataforma del aprendizaje electrónico (*e-learning*) en español. La Defensoría del Pueblo de Perú viene operando una plataforma con temas relacionados con el ombudsman y el I.I.O. ha acordado aportar 10.200,00 euros y pronto se dispondrá de una versión actualizada de esta plataforma.

La Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), es decir, el *Défenseur des droits* de Francia, junto con el Ombudsman de Marruecos, obtendrá una subvención de 3.000 euros para el programa de formación “*Los medios de intervención de los ombudsman*”, que tendrá lugar en Rabat/Marruecos dentro del marco de cursos regular.

La Región de Europa realizará dos cursos con el apoyo económico del I.I.O. Un taller organizado por la institución miembro de Polonia, que se celebrará en septiembre de 2011 en Varsovia, versará sobre la función de las instituciones de ombudsman en el marco de OPCAT (Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura). El I.I.O. proporcionará un importe de 4.700 euros. El segundo taller, organizado por el Ombudsman de Cataluña, se centrará en el papel del ombudsman cuando se trata de compañías privadas que prestan servicios públicos. El I.I.O. proporcionará un importe de 3.000,00 euros para este taller.

Presupuesto y directrices financieras

Una parte considerable de los fondos del I.I.O. se destina a proyectos puestos en marcha por sus miembros. En 2010/2011, el I.I.O. fijó un presupuesto de 50.000,00 euros para los proyectos regionales. Aproximadamente 3.200,00 euros se han gastado ya en el proyecto de participación en SYT de la Región del Caribe & América Latina, que hizo posible que los ombudsman de Sint Maarten y St. Lucia participasen en la sesión de SYT II celebrada en Viena en junio de 2011.

La Secretaría General del I.I.O. preparó unas directrices, que fueron formalmente aprobadas por la Junta Directiva, destinadas a garantizar que los fondos de los proyectos se utilizan correctamente. El principio general más importante es el que determina que cualquier institución de ombudsman que utilice fondos del I.I.O. debe certificar que el dinero recibido se gasta únicamente para realizar el proyecto aprobado. Es responsabilidad del miembro del I.I.O. y su titular, incluir esta información en el informe final del proyecto y del presupuesto que se envía a la Junta Directiva, ya que constituye la base de la transacción financiera.

Las subvenciones regionales son transferidas DESPUÉS de haberse realizado el proyecto y una vez que la Junta Directiva ha aprobado el informe detallado del proyecto y del presupuesto, que la institución receptora debe enviarle. Solo después de la aprobación expresa del Tesorero, basada en un detallado presupuesto provisional, podrá el Secretario General transferir fondos DURANTE la fase de realización, por ejemplo para cubrir gastos urgentes.

COMUNICACIÓN

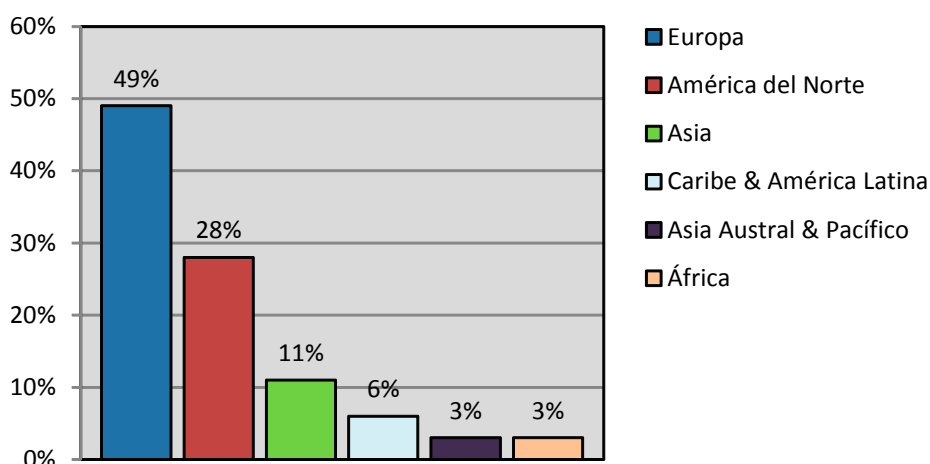
Relanzamiento del sitio web del I.I.O.

Con el fin de mejorar el intercambio de información entre sus miembros, la Secretaría General del I.I.O. lanzó con éxito el nuevo sitio web del Instituto (www.theioi.org) en el otoño de 2010.

El sitio web del I.I.O. es una plataforma de comunicación que no solo proporciona más información detallada sobre el I.I.O. como tal, sino que es también un directorio exhaustivo de todos los miembros institucionales. La sección de NOTICIAS del sitio web del I.I.O. ofrece a los usuarios interesados noticias actualizadas sobre las instituciones de ombudsman de todo el mundo casi a diario. Solo en lo que va de año se han publicado 170 artículos en la sección de NOTICIAS del sitio web, e invitamos a los miembros a contactar a la Secretaría General del I.I.O. si desean publicar en el sitio web las noticias más recientes de sus instituciones. El motor de búsqueda integrado es fácil de manejar y ofrece la posibilidad de buscar en una extensa base de datos en línea que actualmente cuenta con 700 documentos, p.ej. informes anuales, publicaciones del I.I.O., informes sobre conferencias, nuevos artículos publicados etc., y crece de continuo.

En sus primeros dos meses de existencia, o sea, en noviembre y diciembre de 2010, el sitio web del I.I.O. atrajo ya a aproximadamente 2.000 visitas de unos 80 países diferentes. En 2011, es decir, entre enero y octubre, un total de 13.300 visitas, de unos 132 países, accedieron al sitio web para obtener más información sobre el área de trabajo del I.I.O. y sus instituciones miembro. La mayor parte de las visitas procedían de países europeos, y le seguía un alto porcentaje de usuarios de América del Norte. Las visitas de la Región de Asia ocuparon el tercer lugar.

Visitas al sitio web por regiones



Casi la mitad de las visitas, es decir un 47%, encontró el sitio web en internet utilizando motores de búsqueda, pero un 36% accedió directamente. Otro 17% de los usuarios dio con el enlace del I.I.O. a través de otros sitios web. En resumen, el sitio web no solo ha sido un éxito con un número creciente de visitas de personas interesadas durante sus primeros días de existencia, sino que ha sido también capaz de atraer visitas de forma regular: las estadísticas demuestran que 3.200 personas visitaron repetidas veces el sitio web del I.I.O. en 2011.

Boletín de noticias y noticias del ombudsman

Debido a los intensos preparativos, al exitoso lanzamiento del nuevo sitio web del I.I.O. y al eco tan positivo de los miembros, la Junta Directiva del I.I.O. acordó por unanimidad ofrecer un nuevo servicio informativo a los principales interesados de la comunidad internacional del ombudsman, es decir, a las instituciones miembro del .I.I.O., a las instituciones no miembro independientes, a representantes de asociaciones de ombudsman regionales, así como a organismos internacionales, como por ejemplo el CIC, el Consejo de Europa, la OSCE y la Secretaría de la Commonwealth.

Gracias a la exhaustiva investigación del personal de la Secretaría General y a las contribuciones del creciente número de miembros directos, el sitio web del I.I.O. ofrece información muy variada casi a diario. En consecuencia, el boletín de noticias cuatrimestral del I.I.O. ha dejado de reflejar suficientemente en tiempo real a sus miembros la variedad de noticias sobre los ombudsman. Además el creciente interés mostrado por personas no afiliadas y organizaciones asociadas hicieron surgir la idea de divulgar las noticias relacionadas con los ombudsman a una audiencia más extensa y en intervalos más cortos. Por esta

razón la Junta Directiva acordó crear un nuevo servicio informativo semanal, y en julio de 2011 la Secretaría General ofreció por primera vez el “*Ombudsman News*” (Noticias del Ombudsman) a sus miembros e instituciones solicitantes, al igual que a las organizaciones asociadas y a observadores interesados. “*Ombudsman News*” presenta cada semana noticias recientes relacionadas con los ombudsman de instituciones de todo el mundo a más de 700 interesados. Cualquiera que esté interesado en recibir este nuevo servicio informativo puede registrarse fácilmente en la lista de correo en el sitio web del I.I.O. (<http://www.theioi.org/newslettersu>).

Naturalmente seguiremos elaborando cada cuatrimestre el Boletín de noticias del I.I.O. en tres idiomas, que es ya bien conocido, pero en adelante será enviado solo a las instituciones miembro del I.I.O. Esto nos permitirá distribuir exclusivamente entre los miembros las informaciones de carácter más confidencial, por ejemplo, los proyectos, el desarrollo y asuntos financieros del I.I.O.

Directorio de la membresía

Desde que el I.I.O. lanzó su nuevo sitio web en otoño de 2010, se puede acceder online a un directorio exhaustivo de la membresía siempre que sea necesario. Con un solo clic, los datos más importantes de los miembros institucionales del I.I.O. resultan accesibles en el sitio web del I.I.O.

La elección de una región o un país determinados en la página de presentación del sitio web del I.I.O. llevará a una lista de todos los miembros institucionales de esta región o este país, y se podrá descargar o imprimir directamente del sitio web un directorio exhaustivo en el que figuran todos los miembros institucionales de la región en cuestión.

Además en este directorio online accesible con facilidad, se presenta a cada uno de las instituciones miembro del I.I.O. con su perfil propio, con información básica sobre la institución, como el/los titular/es, datos de contacto, sitio web y la posibilidad de cargar fotos de cada titular, así como también las bases jurídicas y los informes anuales de la institución. Cada institución miembro ha recibido un código de acceso individual, que posibilita al usuario actualizar la información expuesta en el perfil, p. ej. añadir titulares recién elegidos, cambiando los detalles de contacto etc.

Solicitud de información

Desde que la sede del I.I.O. se trasladó de Edmonton (Canadá) a Viena (Austria), la Secretaría General del I.I.O. se ha convertido en el punto focal del intercambio informativo entre las instituciones miembro, y es abordada por un número creciente de personas del exterior que buscan información sobre el I.I.O. y sus actividades.

La Secretaría General del I.I.O. se está convirtiendo cada vez más en un punto de contacto y de información para universidades, estudiantes, organizaciones asociadas y editoriales, por mencionar solo unos pocos. Unas 50 consultas llegan anualmente a la Secretaría General solicitando información. Algunas de estas consultas expresan un interés por obtener información en general sobre el I.I.O. y su labor, otras – especialmente procedentes de estudiantes que se hallan en la fase de elaboración de su tesina o tesis doctoral – solicitan tener acceso a las publicaciones del I.I.O., como por ejemplo las series de documentos ocasionales o informes anuales de las instituciones miembro. Gracias a los archivos con que cuenta el I.I.O. en Viena y al sitio web del I.I.O., la Secretaría General ha estado en condiciones de dar una respuesta positiva a la mayor parte de las demandas, satisfaciendo plenamente a los solicitantes.

Hay que añadir que existe un número creciente de personas privadas que contactan el I.I.O. asumiendo erróneamente que el I.I.O. es un organismo de gestión de denuncias y por lo tanto, expresan toda clase de quejas sobre la administración pública y también sobre el sector privado. Unas 70 quejas de este estilo se han recibido últimamente en el I.I.O. En tal caso la Secretaría General explica la labor, misión y principios del Instituto a dichas personas, y siempre que le es posible trata de proporcionar al demandante los datos de contacto de las instituciones de ombudsman en los países correspondientes.

RELACIONES EXTERIORES

Relaciones con organizaciones internacionales

Relaciones con el CIC

En la reunión celebrada en Viena en 2009 la Junta Directiva dio al Comité Ejecutivo el mandato de considerar las oportunidades existentes para una mejor cooperación con el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones

Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC), una asociación internacional sin ánimo de lucro que promueve y consolida las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) proporcionando liderazgo en el avance y protección de los derechos humanos. El CIC tiene estatus de observador en el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas y además, entre sus instituciones acreditadas, figuran varias instituciones miembro del I.I.O.

En 2010 el secretario General del I.I.O., Peter Kostelka, se reunió con la Alta Comisionada de las Naciones Unidas, Pillay, para decidir el marco de una futura cooperación y también fue invitado por la Oficina del CIC para participar en su reunión de Edimburgo en octubre de 2010. Las conversaciones mantenidas con la presidenta del CIC, Rosslyn Noonan, durante la reunión de Edimburgo condujeron a escoger un tema conjunto del orden del día en la 24 Reunión General del CIC celebrada en Ginebra del 17 al 19 de mayo de 2011.

En su función de Secretario General el Sr. Kostelka representó al I.I.O. en esta Reunión General y participó en la discusión citando ejemplos de oportunidades de cooperación en general y compartiendo la experiencia del I.I.O. sobre el modo en que las instituciones de ombudsman pueden colaborar con las INDH. En su intervención el Secretario General Kostelka expuso la forma en que las instituciones de ombudsman hacen frente a las violaciones de los derechos humanos en el día a día, ya que estas violaciones constituyen la peor forma posible de mala administración. En este sentido volvió a hacer hincapié una vez más en el papel que juegan las instituciones de ombudsman, exponiendo la importancia que tiene una colaboración estrecha entre las INDH y las instituciones de ombudsman en los ciclos de consultas e información del proceso de Examen Periódico Universal (EPU) y en el proceso de seguimiento del Examen Periódico Universal de las Naciones Unidas.

Relaciones con la Asociación Británica e Irlandesa de Ombudmsan (BIOA)

En el prefacio del Informe Annual del I.I.O. 2009/2010, la Presidenta del I.I.O., Beverley A. Wakem, CBE decía que: *“El I.I.O. es consciente de la necesidad de tender puentes a otras asociaciones de la integridad con objetivos similares”*. Dada la gran variedad de principios y proyectos comunes, así como la superposición de instituciones miembro, el I.I.O. está muy interesado en establecer vínculos más estrechos con la Asociación Británica e Irlandesa de Ombudsman (BIOA) en un futuro próximo y ha iniciado discusiones intensas y productivas sobre empresas conjuntas en el futuro.

En diciembre de 2010 el Secretario de BIOA, Ian Pattison, visitó al Secretario General del I.I.O. Como el I.I.O. está actualmente centrado en establecer nuevas

prioridades estratégicas en el sector de la formación, estas conversaciones brindaron una excelente oportunidad para el intercambio de información preliminar sobre iniciativas de formación ya en curso en ambas partes. El resultado fue que el Sr. Pattison invitó al Secretario General Kostelka a asistir a la siguiente reunión del Comité Ejecutivo de BIOA. El I.I.O. agradeció y aceptó de buen grado esta invitación.

Con anterioridad a la reunión propiamente dicha, se celebraron conversaciones con Peter Tyndall, Presidente de BIOA y Ombudsman de Servicios Públicos de Gales, así como también con Ann Abraham, Ombudsman Parlamentaria y de Servicios Públicos. Este diálogo personal y abierto con los miembros del Comité Ejecutivo de BIOA fue crucial para conocer las impresionantes actividades de BIOA en el sector de los cursos de capacitación en gestión de casos y para aprovechar la gran experiencia de esta asociación.

En su empeño por fomentar el desarrollo de la formación profesional para las instituciones de ombudsman, BIOA creó en colaboración con la Queen Margaret University un programa de formación para ombudsman y para la práctica de la gestión de quejas. Hasta el momento la Queen Margaret University ha ofrecido dos veces el curso de formación “*Professional Award in Ombudsman and Complaint Handling Practice*”, acreditado por BIOA. El curso consiste en cuatro días de formación concebidos en primer lugar para las personas que trabajan en labores de evaluación e investigación en organizaciones de ombudsman y en otras organizaciones de gestión de quejas. Su finalidad es dotar a los asesores e investigadores con las habilidades prácticas y con los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar estas funciones con un nivel de competencia elevado. Se hace hincapié en el aspecto práctico, utilizando el enfoque del estudio de casos que reflejan la naturaleza del trabajo de ombudsman y la labor de la gestión de quejas. Los profesores son antiguos empleados de alto rango del Servicio Público de Ombudsman de Escocia.

La participación de la Vicepresidenta regional Arlene Brock, que también preside el Comité de Formación del I.I.O., contribuyó a mejorar la comprensión mutua. La Ombudsman de Bermuda, Arlene Brock, asistió a parte de los cursos impartidos en junio de 2011 y confirmó su alto grado de calidad. A su juicio en el curso se mezclan de forma exhaustiva la presentación y los ejercicios. Los presentadores manejan mucha información y los materiales del seminario resultan suficientes, son claros y fáciles de usar. Por todo ello recomendó vivamente al I.I.O. que siga considerando este asunto y que clarifique el modo y las circunstancias en que pueda promoverse algo similar a este valioso curso. En el I.I.O. Puede decirse, por tanto, que en los últimos meses ha habido discusiones interesantes y fructíferas y que el Secretario General Kostelka

quedó impresionado por la disposición que mostró BIOA no solo para compartir la experiencia adquirida en el pasado, sino también para entablar un dialogo y hacer que un programa de formación tan excelente esté disponible para las instituciones miembro del I.I.O.

Visitas a la Secretaría General

En el periodo que abarca este informe, la Secretaría General del I.I.O. ha vuelto a recibir muchas visitas internacionales de instituciones de ombudsman de todo el mundo. Los encuentros bilaterales brindaron una buena oportunidad para discutir planes de colaboración, temas de organización, métodos de trabajo, modelos de mejores prácticas y hablar sobre los mejores modos de defender los derechos humanos en situaciones frecuentemente dificultosas.

En Julio de 2010 la Secretaría General del I.I.O. fue contactada por la Misión Permanente de la República de Indonesia en Viena, Austria. La Sra. Sunaryati Hartono, Vicepresidenta del Ombudsman de la República de Indonesia, expresó el deseo de celebrar un encuentro oficial con el I.I.O. para conocer mejor la labor del instituto y hablar de futuros proyectos.

En septiembre de 2010 el Sr. Young-Keun Lee, Viceombudsman de la Comisión de Anticorrupción & Derechos Civiles de Corea y experto en actividades de anticorrupción, asistió a la conferencia fundacional de la Academia Internacional de Anticorrupción celebrada en Viena y aprovechó también la oportunidad de este evento para encontrarse con el Secretario General del I.I.O. Kostelka.

En octubre de 2010 el *State Comptroller & Ombudsman* de Israel, Micha Lindenstrauss, aprovecho la oportunidad de una visita a Austria, relacionada con negocios, para encontrarse con el Secretario General Kostelka, para conocer a los miembros de la plantilla de la Secretaría General del I.I.O. y para renovar y estrechar los lazos entre su institución y el I.I.O.

El 11 de enero de 2011 una representación del Foro del Ombudsman de Canadá (*Forum of Canadian Ombudsman*, FCO) visitó la Secretaría General del I.I.O. en Viena. La Secretaría General del I.I.O. recibió en Viena (Austria) a los visitantes: Sra. Suzanne Belson, una de los miembros fundadores del FCO y al Sr. Steve Olive, Administrador del Foro. El FCO es una red canadiense de oficinas de ombudsman y de particulares. Como en Canadá cada agencia pública debe tener un ombudsman, existe gran necesidad de una organización paraguas como el FCO, que en la actualidad cuenta con unos 350 miembros. El FCO considera que su misión consiste ante todo en tratar de ayudar a las oficinas de

ombudsman en sus actividades diarias, por lo que intenta ofrecer a sus miembros una amplia gama de oportunidades de capacitación de bajo coste. El FCO y el I.I.O. ven en este campo un gran potencial de colaboración y desean iniciar un diálogo constante e intercambiar experiencias sobre programas e iniciativas de formación.

En abril de 2004 la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea celebró su cuarta Reunión Anual de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en Viena, Austria. El Secretario General, Peter Kostelka, aprovechó la oportunidad de este evento para invitar a los representantes de las instituciones miembro del I.I.O. de Europa que participaban en el mencionado evento para invitarlos a ver las dependencias de la Secretaría General del I.I.O. La Secretaría General se alegró de recibir al Ombudsman de Derechos Humanos de Eslovenia, y también a expertos jurídicos de las oficinas del Ombudsman de Derechos Civiles de Hungría, del Ombudsman de Bulgaria, del Defensor del Pueblo de España y del Ombudsman de Portugal (*Provedor de Justicia*) en la tarde del 4 de abril de 2011. Los representantes de estos miembros del I.I.O. aprovecharon el encuentro para ponerse al corriente de los asuntos más recientes del I.I.O. y de los proyectos que la Secretaría General ha completado.

En mayo de 2011, la Secretaría General del I.I.O. tuvo el placer de albergar la reunión del Comité de Estatutos, Membresía & Gobernanza del I.I.O. y recibió a los miembros del Comité en sus dependencias en Viena. Asistieron a esta reunión la Presidenta y Presidenta del Comité, Beverley A. Wakem CBE, al igual que los miembros del Comité Sr. John R. Walters, Vicepresidente regional de la Región de África, Sr. Rafael Ribó, Vicepresidente regional de la Región de Europa, Sra. Lynette Stephenson, miembro de la Junta Directiva de la Región del Caribe & América Latina, así como también la Sra. Diane Welborn, miembro de la Junta Directiva de la Región de América del Norte. También acompañó al Comité el ex Presidente en funciones del I.I.O., Sr. Mats Melin, que actualmente presta servicios de consultoría en este Comité. Sobre la base del trabajo iniciado en la reunión de la Junta en Bermuda en 2010, el Comité persigue el objetivo de ampliar la membresía del I.I.O. y lograr que la organización crezca y se desarrolle como líder en este campo.

El 17 de junio de 2011 la Defensora de Derechos Humanos de Polonia y miembro de la Junta Directiva de Europa Irena Lipowicz aprovechó la oportunidad de una visita a Viena para encontrarse con el Secretario General, Kostelka, e intercambiar ideas y puntos de vista sobre actividades y proyectos actuales del I.I.O. en general, y hablar de temas como la ratificación de OPCAT y el establecimiento de instituciones de ombudsman tales como el mecanismo nacional de prevención.

En junio de 2011 uno de los últimos miembros del I.I.O., la Institución de Ombudsman de Serbia, efectuó una visita de estudio al Consejo del Ombudsman Austriaco. En el marco de un proyecto hermanamiento “twinning” de la UE la parte austríaca propuso a la delegación de Serbia un intercambio de ideas y experiencias. Además la delegación de la Institución de Ombudsman de Serbia aprovechó la visita para conocer mejor la labor del I.I.O., encontrarse con el Secretario General Kostelka y conocer al personal de la Secretaría General.

Participación en eventos internacionales de ombudsman

En el periodo que abarca el informe el I.I.O. recibió muchas invitaciones para asistir a conferencias, seminarios y eventos internacionales. Los representantes de la Junta Directiva del I.I.O. aprovecharon esta clase de eventos para proporcionar información sobre la labor del I.I.O. y discutir sobre actividades de colaboración, como lo demuestra la selección de eventos internacionales que sigue.

Varios cargos del I.I.O., entre ellos la Presidenta, Beverley Wakem CBE, el Tesorero, Alan Lai, el Secretario General, Peter Kostelka, el Vicepresidente de la Región de Europa, Rafael Ribó y el Vicepresidente de la Región de América del Norte, André Marin, fueron invitados a asistir a la 26 Conferencia de Ombudsman de Asia Austral & Pacífico, cuyo anfitrión fue el Control Yuan, de Taiwán, y que se celebró en Taipei del 23 al 26 de marzo de 2011. Constó de un discurso de presentación y cuatro talleres y versó sobre el tema de *“El ombudsman & los derechos humanos: la protección de los derechos humanos y la promoción de la buena gobernanza”*. Fue una conferencia muy inspiradora que brindó a colegas con mandatos y experiencias diversas la oportunidad de intercambiar puntos de vista e ideas sobre temas importantes relacionados con la labor del ombudsman en el área de la promoción y protección de los derechos humanos.

Después de la conferencia de la Región Asia Austral & Pacífico, el Secretario General aprovechó el viaje a esta región para aceptar una invitación de la Oficina del Ombudsman de Tailandia. El Sr. Kostelka se alegró de poder encontrarse con el Ombudsman Chotimongkol, la Ombudsman Nitithanprapas y el Ombudsman Charoenpanij. Estas conversaciones, de gran interés para él, fueron una oportunidad para conocer más de cerca la institución como tal y su intención de intensificar las actividades a nivel internacional.

El 15 de marzo de 2011 se inauguró en la universidad de KwaZulu-Natal en Durban, Sudáfrica, el Centro Africano de Investigaciones sobre la Defensoría

del Pueblo, iniciado por la Asociación de Mediadores y Ombudsman de África (AOMA). Este acto se vio realizado por la presencia de Jacob Zuma, Presidente de la República de Sudáfrica, que pronunció el discurso inaugural. Un total de 23 instituciones de ombudsman de África estuvieron presentes en la ceremonia inaugural. El Centro Africano de Investigaciones constituye una importante plataforma para el intercambio de conocimiento y mejores prácticas, y será indudablemente de gran utilidad para la comunidad de ombudsman de África. El I.I.O. envió sus más sinceras felicitaciones a AOMA con motivo de la realización de este ambicioso proyecto, y Adv. John R. Walters, Ombudsman Nacional de Namibia, representó oficialmente al I.I.O. en este importante evento por su función de Vicepresidente del I.I.O. para la Región de África.

Con motivo del Día Nacional de Derechos Humanos, se celebró del 16 al 18 de junio en Baku, Azerbaiyán, la IX Conferencia Internacional de Baku de Defensores del Pueblo, titulada “*Los derechos culturales de las minorías nacionales y migrantes: aspectos jurídicos e implementación*”. Asistieron a la conferencia los ombudsman y representantes de instituciones nacionales de derechos humanos de Suecia, Noruega, Polonia, Eslovenia, India, Tailandia, Pakistán, Ucrania, Moldavia, los 12 “oblasts” de la Federación Rusa, además de expertos internacionales y representantes del Instituto Europeo del Ombudsman (EOI) y la Asociación del Ombudsman de Asia (AOA). EL I.I.O. estuvo representado por Arne Fliflet, Ombudsman Parlamentario de Noruega y miembro de la Junta Directiva para la Región de Europa.

JUNTA DIRECTIVA

Desde que se trasladó la sede del I.I.O. de Alberta (Canadá) a Viena (Austria) en el otoño de 2009, la Junta Directiva del I.I.O. al igual que el Comité Ejecutivo han experimentado grandes cambios debido a que algunos colegas terminaron sus mandatos o renunciaron a sus funciones en las instituciones de ombudsman siguiendo la llamada de otras instituciones u organizaciones.

El resumen que sigue ofrece una visión general de los cambios. En el sitio web del I.I.O. se puede consultar un organigrama con la lista de todos los miembros de la Junta Directiva y también puede consultarse en este informe.

Comité Ejecutivo

La Junta Directiva del I.I.O. celebró elecciones durante la reunión que tuvo lugar en Bermuda en octubre de 2010, y en dicha reunión salió elegida Presidenta del I.I.O. Beverley Wakem, Jefa Ombudsman de Nueva Zelanda. La Presidenta del I.I.O., Beverley Wakem CBE, ha sido miembro de la Junta Directiva de la Región de Asia Austral & Pacífico desde 2008. Su experiencia profesional en la radiodifusión, en las relaciones públicas y en consultoría culminaron en su nombramiento de Jefa Ejecutiva de Radio New Zealand. Fue también Presidenta de la Unión de Radiodifusión del Pacífico Asiático durante cinco años y en dos ocasiones fue nombrada por el Gobierno para la Comisión Superior de Salarios.

Mats Melin, Ombudsman Parlamentario de Suecia y ex Vicepresidente del I.I.O., renunció a su cargo de Ombudsman en agosto de 2010 para aceptar un cargo en el Tribunal Superior Administrativo de Suecia, del que fue nombrado Presidente en 2011. En conformidad con el Art. 26.6 de los Estatutos del I.I.O., la Junta Directiva pidió al Sr. Mats Melin que continuara como consultor sin remuneración en el Comité de Gobernanza y Estatutos durante un periodo no superior a un año. El Sr. Melin aceptó esta oferta.

Por ello en la reunión celebrada en Bermuda en octubre de 2010, la Junta Directiva eligió Vicepresidente del I.I.O. al Dr. Thomas Frawley, Ombudsman de Irlanda del Norte. El Vicepresidente Tom Frawley CBE es miembro de la Junta Directiva desde 2004. Antes de ser nombrado Ombudsman hizo una carrera exitosa en el servicio de salud de Irlanda del Norte. En 2003 fue invitado por el gobierno de poder compartido a presidir el panel de expertos elegido para apoyar la evaluación de la administración pública de Irlanda del Norte.

En marzo de 2010, Gord Button comunicó a la Junta Directiva su decisión de renunciar al cargo de Ombudsman de Alberta (Canadá), por razones personales. Su sucesor para ocupar el puesto de Tesorero del I.I.O. fue elegido también en la reunión celebrada en Bermuda en 2010. El nuevo Tesorero del I.I.O., Alan N. Lai, fue nombrado Ombudsman de Hong Kong en abril de 2009. Cuenta con más de 30 años de experiencia en la administración pública y estuvo muy involucrado en las negociaciones de comercio internacional en los años 80 y en los 90. El Sr. Lai fue Comisario de la Comisión Independiente contra la Corrupción de 1991 a 2002 y fue Secretario Permanente del Tesoro de 2002 a 2007.

Elección de cargos en Livingstone, Zambia

De acuerdo con los Estatutos del I.I.O., los cargos de la Junta Directiva del I.I.O., es decir, los cargos de Presidente, Vicepresidente y Tesorero deben ser elegidos cada año en la reunión anual de la Junta Directiva del I.I.O. Para la reunión que se celebró en Bermuda se establecieron normas ad hoc a fin de garantizar un proceso electoral transparente y equilibrado. Estas normas resultaron ser de gran utilidad durante la elección de los cargos en Bermuda en 2010, por lo que la Junta Directiva del I.I.O. decidió por unanimidad aplicar estas mismas normas en las elecciones de cargos en la reunión de la Junta Directiva en Livingstone en octubre de 2011.

En el Comité de Elecciones ad hoc 2011 actuaron la Sra. Caroline Sokoni, Investigadora General de Zambia, el Sr. Ron-yaw Chao, del Control Yuan en Taiwán, la Sra. Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinidad & Tobago, el Ombudsman de Cataluña, Rafael Ribó, y también el Sr. Robin Matsunaga, Ombudsman de Hawai. El representante de la Región de Asia será nominado tan pronto como se celebren las elecciones para el cargo de Vicepresidente regional de Asia.

En su reunión en Livingstone, Zambia, en 2011, la Junta Directiva del I.I.O. celebró elecciones el 31 de octubre de 2011. En dicha reunión Beverley Wakem, Jefa Ombudsman de Nueva Zelanda, fue reelegida Presidenta del I.I.O., Tom Frawley, Ombudsman de Irlanda del Norte, fue reelegido Vicepresidente, y Alan N. Lai, Ombudsman de Hong Kong, fue reelegido Tesorero.

Representación regional

Región de Asia

Desde octubre de 2011, la Región de Asia del I.I.O. está representada por el Sr. Man Chong Fong (Macao / China), la Sra. Youngran Kim (Corea) y el Sr. Asad Ashraf Malik (Sindh / Pakistán).

Dos miembros valiosos de la Región de Asia abandonaron la Junta Directiva en 2010. El Sr. Jae-oh Lee, Presidente de la Comisión de Anticorrupción & Derechos Civiles de Corea renunció a su cargo en agosto de 2010 y el Sr. Javed S. Malik, Ombudsman Federal de Pakistán, completó su mandato en octubre de 2010. El único miembro de la Junta Directiva que quedaba, el Comisario Fong, de la Comisión contra la Corrupción de Macao, solicitó la ayuda del I.I.O. en este asunto. La Secretaría General del I.I.O. ayudó a los miembros de la Región de Asia celebrando una elección con votación electrónica en la que resultaron

elegidos Directores de la Junta Directiva la Sra. Youngran Kim, Presidenta de la Comisión de Anticorrupción & Derechos Civiles de Corea y el Sr. Asad Ashraf Malik, Ombudsman Provincial de Sindh, Pakistán.

La Presidenta Youngran Kim tiene 30 años de experiencia como jueza, 6 de ellos (de 2004 a 2010) fue la primera mujer juez del Tribunal Supremo de Corea. Después de un año como catedrática en la *Sogang University Law School*, la Sra. Kim fue elegida Presidenta de la Comisión de Anticorrupción & Derechos Civiles de Corea en enero de 2011.

El Ombudsman Asad Ashraf Malik entró a formar parte de los servicios policiales de Pakistán en 1972 como Superintendente adjunto y fue galardonado con la “*Medalla Policial del Presidente a la Valentía*” en 1984. El Sr. Malik fue Comisario de los Servicios de Seguridad de Sindh y Presidente de Anticorrupción de Sindh de 2004 a 2008. En enero de 2008, fue nombrado Ombudsman Provincial de Sindh.

Región del Caribe & América Latina

A partir de octubre de 2011 la Región del Caribe & América Latina del I.I.O. está representada por su Vicepresidenta regional, Sra. Arlene Brock (Bermuda), el Sr. Raúl Plascencia Villanueva (México) y la Sra. Lynette Stephenson (Trinidad & Tobago).

El miembro de la Junta Directiva, José Luis Fernández, Comisario de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, concluyó su mandato en octubre de 2009. En la Región del Caribe & América Latina el Dr. Raúl Plascencia Villanueva, sucesor del Sr. Fernández en el cargo de Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, pasó a ocupar el puesto de Director en noviembre de 2009. El Sr. Plascencia Villanueva, que es doctor en Derecho, cuenta con 15 años de experiencia como abogado y con una serie de puestos de investigación y enseñanza académica. Actualmente el Dr. Plascencia Villanueva ocupa también el puesto de Vicepresidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

Región de Europa

A partir de octubre de 2011 la Región de Europa del I.I.O. está representada por su Vicepresidente regional, Sr. Rafael Ribó (Cataluña / España), por el Sr. Arne Fliflet (Noruega), por el Sr. Tom Frawley (Irlanda del Norte / RU) y por la Sra. Irena Lipowicz (Polonia).

Al renunciar a su cargo de ombudsman, Mats Melin no solo dejó vacante su puesto de Vicepresidente, sino también el de miembro de la Junta Directiva

del I.I.O. Además el antiguo miembro de la Junta Directiva Yorgos Kaminis renunció a su cargo de Ombudsman de Grecia para presentarse como candidato a las elecciones locales y fue elegido alcalde de la ciudad de Atenas en noviembre de 2010. Debido a estos cambios, la Región de Europa celebró elecciones para ocupar los dos puestos vacantes en su reunión anual celebrada en octubre de 2010 en Barcelona y eligió como miembros de la Junta Directiva al Sr. Arne Fliflet, Ombudsman Parlamentario de Noruega, y a la Sra. Irena Lipowicz, Defensora de Derechos Humanos de Polonia.

Arne Fliflet dictó cursos de derecho en la Universidad de Oslo y enseñó derecho público en las universidades de Oslo, Bergen y Tromsø. A su trabajo de juez adjunto en Førde, en Sunnfjord, siguió un periodo de práctica del derecho desde 1975 hasta 1990, tanto al servicio del Estado como en el ejercicio privado de la abogacía. El Sr. Fliflet fue nombrado Ombudsman Parlamentario de Noruega en 1990 y posteriormente ha sido reelegido otras cinco veces.

Tras una brillante carrera académica en la Facultad de Derecho de la Universidad de Silesia, en la Escuela Nacional de Administración Pública o en la Universidad Cardenal Stefan Wyszyński de Varsovia – por nombrar solo algunos de sus puestos– la profesora Irena Lipowicz fue diputada parlamentaria desde 1991 hasta 2000. Desde 2000 hasta 2004, la Sra. Lipowicz fue embajadora extraordinaria y plenipotenciaria de Polonia en la República de Austria, y hasta 2006 embajadora-representante del ministro de Asuntos Exteriores para las Relaciones Polaco-germanas. En julio de 2010 fue nombrada Defensora de Derechos Humanos de Polonia, cargo en el que sucedió al ombudsman Dr. Kochanowski, que murió en un trágico accidente aéreo en abril de 2010.

Región de América del Norte

Desde octubre de 2011 la Región de América del Norte del I.I.O. está representada por su Vicepresidente regional, Sr. André Marin (Ontario / Canadá), la Sra. Diane Welborn (Ohio / EE. UU.) y el Sr. Robin Matsunaga (Hawai / EE. UU.).

Al retirarse de su cargo de Defensor del Pueblo de Iowa, Bill Angrick no solo dejó vacante su cargo de Presidente del I.I.O., sino también el cargo de miembro de la Junta Directiva del I.I.O. Por esta razón la Región de América del Norte del I.I.O. celebró elecciones en octubre de 2010 y eligió Directora de la Junta Directiva a la Sra. Diane Welborn, Ombudsman de Dayton y Montgomery, Ohio.

La Sra. Welborn ha desempeñado el cargo de Directora Ejecutiva de la Oficina Conjunta de Quejas del Ciudadano para los condados de Dayton y de Montgomery, Ohio, desde julio de 1999. Fue viceombudsman durante

seis años, con anterioridad a su cargo de Ombudsman. Antes de iniciar sus actividades relacionadas con el cargo de Ombudsman fue coordinadora de redes profesionales y membresía de *Amnesty International USA* y también funcionaria de los Servicios de Protección del Departamento de Servicios Humanos de Tennessee, además de miembro del personal de Dwight Hall de la Universidad de Yale.

Al dimitir de su cargo de Tesorero del I.I.O. en 2010, Gord Button dejó vacante también su cargo de miembro de la Junta Directiva del I.I.O. Por esta razón la Región de América del Norte celebró elecciones en la reunión que celebró en Florida en octubre de 2011 y eligió Director de la Junta Directiva del I.I.O. al Sr. Robin Matsunaga (EE. UU.), ombudsman de Hawai.

El Sr. Matsunaga desempeña el cargo de Ombudsman del Estado de Hawai desde 1998. Antes de ser nombrado Ombudsman el Sr. Matsunaga trabajó para la Cámara de Representantes del Estado de Hawai durante 12 años, incluidos los cuatro años en los que fue Oficial Jefe del Comité de Finanzas y durante seis años Jefe del Gabinete del portavoz de la Cámara. El Sr. Matsunaga es conocido como miembro activo de la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos en la que acaba de ser elegido para ejercer la presidencia.

Región de África

A partir de octubre de 2011 la Región de África del I.I.O. está representada por su Vicepresidente regional, Sr. John Walters (Namibia), la Sra. Caroline Sokoni (Zambia) y la Sra. Alima Déborah Traore (Burkina Faso).

En junio de 2011, un miembro valioso durante muchos años de la Región de África, la Sra. Amina Ouédraogo (Burkina Faso), dimitió de su cargo de *Médiateur du Faso* y abandonó la Junta Directiva del I.I.O. El 22 de junio de 2011 el Presidente de Faso nombró a la Sra. Alima Déborah Traore nueva *Médiateur du Faso*. La Sra. Traore se graduó en las universidades francesas de Orléans y Haute Alsace. Es experta en derecho público y en relaciones entre la administración pública y el ciudadano. Dio comienzo a su implicación en la política promocionando los derechos de la mujer, tema que ocupa gran parte de su agenda hasta el día de hoy. Como madre de tres hijos y miembro y antigua Presidenta del Zonta Club regional, el compromiso social es otro de sus intereses más importantes.

Los Directores de la Región aprovecharon la oportunidad de la reunión ejecutiva de AOMA, en septiembre de 2011 para celebrar otra reunión en la que se decidió la elección de la Sra. Traore para ocupar el puesto vacante de un Director de África en la Junta Directiva.



Comité Ejecutivo	I.O.I. Presidenta Sra Beverley A. WAKEM, CBE (Nueva Zelanda)
	I.O.I. Vicepresident Sr Thomas FRAWLEY, CBE (Irlanda del Norte/ Gran Bretaña)
	I.O.I. Tesorero Sr Alan N. Lai (Hong Kong / China)
	I.O.I. Secretario General Sr Peter KOSTELKA (Austria)

ÁFRICA	ASIA	ASIA AUSTRAL & PACÍFICO	CARIBE & AMÉRICA LATINA	EUROPA	AMÉRICA DEL NORTE
Vicepresidentes Regionales					
Sr John WALTERS (Namibia)	Sr Asad Ashraf MALIK (Sindh / Pakistán)	Sr Chronox MANEK (Papúa-Nueva-Guinea)	Sra Arlene BROCK (Bermudas)	Sr Rafael RIBÓ (Cataluña / España)	Sr André MARIN (Ontario / Canadá)
Miembros de la Junta Directiva					
Sra Caroline SOKONI (Zambia)	Sr Man Chong FONG (Macao / China)	Sr Alan LAI (Hong Kong / China)	Sr Raúl PLASCENCIA VILLANUEVA (México)	Sr Arne FLIFLET (Noruega)	Sr Robin MATSUNAGA (Hawai / EE. UU.)
Sra Alima Déborah TRAORE (Burkina Faso)	Sra Youngran KIM (Corea)	Sra Beverley WAKEM, CBE (Nueva Zelanda)	Sra Lynette STEPHENSON (Trinidad & Tobago)	Sr Tom FRAWLEY, CBE (Irlanda del Norte / Gran Bretaña)	Sra Diane WELBORN (Ohio / EE. UU.)
					Sra Irena LIPOWICZ (Polonia)

Ms Christine STOCKHAMMER, Jefa de Departamento
Ms Ursula BACHLER, Administración
Ms Karin WAGENBAUER, Administración
Mr Stefan GATTERNIG, Practicante

I.O.I. Secretaría General Tel.: +43 / 1 / 512 93 88
c/o Austrian Ombudsman Board Fax: +43 / 1 / 512 93 88 - 200
Singerstrasse 17 Email: ioi@volksanw.gv.at
P.O. Box 20, A - 1015 Viena Web: www.theioi.org

Comités

Durante la reunión de la Junta Directiva del I.I.O. en Bermuda se hicieron algunos cambios de los componentes de los actuales comités, a saber, en el Comité de Estatutos, Membresía & Gobernanza, y en el Comité de Formación.

El Comité de Estatutos, Membresía & Gobernanza lo preside ahora la Presidenta del I.I.O., Beverley Wakem, representando al mismo tiempo a la Región Asia Austral & Pacífico del I.I.O.. La Región de África y la Región de Europa están representadas respectivamente por sus Vicepresidentes John R. Walters, Ombudsman Nacional de Namibia y por el Ombudsman de Cataluña, Rafael Ribó, España. Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinidad & Tobago representa la Región del Caribe & América Latina, y Diane Welborn, Ombudsman de Ohio, EE. UU., la Región de América del Norte. El representante para la Región de Asia será nominado tan pronto como se celebren las elecciones para el cargo de Vicepresidente regional de Asia.

Comité de Estatutos, Membresía & Gobernanza		
Región	Miembro del Comité	Función en el I.I.O.
Asia Austral & Pacífico	Beverley Wakem CBE (Jefa Ombudsman de Nueva Zelanda)	Presidenta del I.I.O. Presidenta del Comité
África	John R. Walters (Ombudsman Nacional de Namibia)	Vicepresidente regional
América del Norte	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio / EE.UU.)	Miembro de la Junta Directiva
Asia	Será nominado después de la elección del Vicepresidente regional	
Caribe & América Latina	Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinidad & Tobago)	Miembro de la Junta Directiva
Europa	Rafael Ribó (<i>Síndic de Greuges</i> , Cataluña / España)	Vicepresidente regional

El ex Presidente del I.I.O. William Angrick creó un Comité de Formación durante la reunión de Viena de la Junta Directiva del I.I.O. en 2009, con la misión de recomendar y elaborar un programa activo de actividades formativas patrocinadas por el I.I.O. para sus miembros.

En la reunión de la Junta Directiva en Bermuda en 2010, se hicieron algunos cambios de componentes de este Comité. El Comité de Formación lo componen ahora su Presidenta, Sra. Arlene Brock, Ombudsman de Bermuda y Vicepresidenta de la Región del Caribe & América Latina, y también el Vicepresidente de la Región Asia Austral & Pacífico y Ombudsman de Papúa Nueva Guinea, Sr. Chronox Manek. El Ombudsman Parlamentario noruego Arne Fliflet representa a la Región de Europa, y la Ombudsman de Ohio, Diane Welborn, la Región de América del Norte.

La Región de África estaba representada por la Médiateur de Burkina Faso, Amina Ouédraogo, que dimitió en junio de 2011; en el momento de cerrar este informe aún no había sido elegido el sucesor de la Sra. Ouédraogo. El representante de la Región de Asia será nominado tan pronto como se celebre la elección del Vicepresidente de la Región de Asia.

Comité de Formación		
Región	Miembro del Comité	Función en el I.I.O.
Caribe & América Latina	Arlene Brock (Ombudsman de Bermuda)	Vicepresidente regional Presidenta del Comité
África	Será nominado por el Vicepresidente de la Región	
América del Norte	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio / EE.UU.)	Miembro de la Junta Directiva
Asia	Será nominado después de la elección del Vicepresidente regional	
Asia Austral & Pacífico	Chronox Manek (Ombudsman de Papúa Nueva Guinea)	Vicepresidente regional
Europa	Arne Fliflet (Ombudsman Parlamentario de Noruega)	Miembro de la Junta Directiva

En el año fiscal 2010/2011, la Secretaría General continuó implementando, junto con el Tesorero, las directrices de la política presupuestaria presentada por la Junta Directiva en su reunión de Viena en noviembre de 2009.

Todas las actividades financieras se basaron en los principios de transparencia y prudencia. Todas las transacciones procesadas por la Secretaría General fueron autorizadas por el Comité Ejecutivo, y la Junta Directiva fue informada sobre la situación financiera del I.I.O. mediante informes financieros detallados al final de cada cuatrimestre del año financiero. Estos principios han contribuido a situar las finanzas del I.I.O. en una posición saludable. Al finalizar el periodo que abarca el informe, 30 de junio de 2011, los activos alcanzaban la cifra récord de 126.608,11. euros. Las obligaciones financieras pendientes, aprobadas ya por la Junta, ascienden en 2011/2012 a 68.000,000 euros aproximadamente.

Aportación de las autoridades austríacas

El compromiso financiero de Austria con el I.I.O. sigue siendo muy firme. Cada año el Minsiterio de Finanzas de Austria proporciona unos fondos para la plantilla que ascienden a 170.000,00 euros y paga gastos generales que ascienden a 250.000,00 euros. Este presupuesto se destina principalmente a cubrir gastos ordinarios y de infraestructura, pero también han significado un considerable apoyo para proyectos del I.I.O., como por ejemplo el estudio de investigación de la Región Asia Austral & Pacífico del I.I.O. (40.000,00 euros) y para las dos sesiones de formación SYT (40.000,00 euros). En lo concerniente a estos fondos que proceden de los contribuyentes, el Consejo del Ombudsman Austriaco es responsable ante el Tribunal de Cuentas de Austria y debe justificar todos sus gastos conforme a la normativa del gasto público en Austria.

En la reunión celebrada en Bermuda la Junta Directiva decidió expresar el agradecimiento del I.I.O. por este apoyo continuado de la República de Austria y de todas las autoridades responsables. En los encuentros personales con el Jefe de Estado y con los miembros del Gobierno, el Secretario General transmitió esta decisión de la Junta Directiva, informando de la labor y el progreso del I.I.O. El Secretario General aprovechó además el debate del pleno del parlamento sobre el Informe Anual del Ombudsman de Austria para expresar oficialmente su agradecimiento al Parlamento en nombre de la Junta Directiva del I.I.O. por su apoyo y aprecio.

Auditoría externa

A raíz de una decisión tomada en Bermuda, Ernst & Young fue elegida de nuevo para realizar la auditoría. La auditoría, obligatoria según el artículo 26 (2) de los Estatutos de 2009 del I.I.O., se realizó en julio de 2011, inmediatamente después de finalizar el año fiscal 2010/2011.

La tarea de la Secretaría consistió en preparar la declaración de ingresos y gastos, junto con la declaración de activos. Los documentos fueron examinados por Ernst & Young en relación con el cumplimiento de las normas legales y las disposiciones adicionales de los Estatutos del I.I.O. Además fueron evaluados los procedimientos y procesos internos de los negocios de la Secretaría General, especialmente el proceso de facturación y contabilidad.

El resultado de la auditoría fue muy positivo. Como se indica en el informe del auditor, *“la declaración de ingresos y gastos, incluida la declaración de los activos, cumple con las normas legales”* y con los Estatutos del I.I.O. y *“refleja con fidelidad el estado del Instituto Internacional del Ombudsman a 30 de junio de 2011 y de sus resultados financieros del año fiscal desde el 1 de julio de 2010 hasta el 30 de junio de 2011”*. La Secretaría General *“cumple responsablemente sus obligaciones en lo que respecta a las normas de contabilidad”*. No se detectaron *“hechos que puedan hacer peligrar la posición del I.I.O. [...] o afectar negativamente su desarrollo en el futuro”*. La auditoría no ha dado pie a ninguna conclusión desfavorable.

Instituto Internacional del Ombudsman
Secretaría General
c/o Consejo del Ombudsman Austriaco
Singerstrasse 17, P.O. Box 20
A-1015 Viena

Tel: (+43) 1 512 93 88
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200
E-Mail: ioi@volksanw.gv.at
Web: www.theioi.org