

Lista de comprobación de equidad usada por el Ombudsman

Comunicación

- ◆ Existe información pública y ésta es comprensible
- ◆ Los formularios están escritos en lenguaje corriente
- ◆ Los clientes reciben toda la información necesaria
- ◆ Los clientes son tratados con cortesía

Instalaciones y servicios

- ◆ Se contestan los teléfonos oportunamente
- ◆ Se dispone de buzón de voz, máquinas contestadores o números para llamadas gratis
- ◆ Las oficinas son de fácil acceso y habilitadas para sillas de ruedas
- ◆ El entorno es seguro y saludable para los empleados
- ◆ Se respeta el derecho a la privacidad del público

Procedimientos para las decisiones

- ◆ Aquellos afectados por una decisión tienen la oportunidad de dar información y presentar evidencia que apoyen su punto de vista
- ◆ Las decisiones se toman dentro de un tiempo razonable
- ◆ Se explican las razones de las decisiones

Procedimientos para reclamo, apelación y revisión

- ◆ En el momento de la decisión, las personas son informadas acerca de los procedimientos existentes para la apelación o revisión
- ◆ Los procedimientos para reclamos están claramente definidos
- ◆ Se solicita al público sugerencias para mejorar el servicio

Cuestiones organizacionales

- ◆ Los miembros del personal tienen títulos que representan claramente las funciones que realizan
- ◆ Las agencias consideran si una reorganización mejoraría la calidad del servicio
- ◆ Las agencias cooperan entre ellas para dar un mejor servicio al público

Evaluación y planificación de la agencia

- ◆ El público está invitado a participar en los programas de planificación
- ◆ Desde un comienzo se sabe cómo se tomarán las decisiones
- ◆ Se registra y mantiene la información estadística necesaria para evaluar y mejorar el servicio



Dirección postal en Victoria:

Oficina del Ombudsman
PO Box 9039 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9A5

Dirección de la oficina de Victoria:

2nd Floor, 756 Fort Street
Victoria BC

Teléfonos:

Victoria: (250) 387-5855
Sin cargo: 1-800-567-3247

Fax:

Victoria: (250) 387-0198

O visite nuestra página web en:

www.ombudsman.bc.ca

Defensor del Pueblo
Provincia de British Columbia

La información está también disponible en inglés, francés, chino, punjabi y vietnamita

¿Qué hace el Ombudsman?

El Ombudsman recibe consultas y reclamos sobre los procedimientos y servicios suministrados por las agencias del gobierno. Aunque no es un procurador, el Ombudsman puede realizar pesquisas imparciales y confidenciales para determinar si una agencia del gobierno está sirviendo al público en forma justa.

El Ombudsman es:

- ◆ un funcionario de la asamblea legislativa provincial
- ◆ independiente del gobierno y de los partidos políticos
- ◆ responsable de controlar que los procedimientos administrativos y los servicios de las agencias del gobierno sean justos, razonables, apropiados y equitativos

El Ombudsman puede:

- ◆ dar información acerca de la manera de tratar con una agencia del gobierno
- ◆ tratar de resolver los reclamos a través de consultas
- ◆ estudiar los reclamos sobre las injusticias administrativas de una agencia de gobierno
- ◆ dar recomendaciones a agencias del gobierno para resolver injusticias
- ◆ informar a la asamblea legislativa provincial
- ◆ emitir informes públicos

¿A quién puede investigar el Ombudsman?

El Ombudsman tiene jurisdicción sobre una amplia gama de agencias de gobierno. Por ejemplo:

- ◆ ministerios del gobierno provincial
- ◆ empresas estatales tales como ICBC
- ◆ juntas gubernamentales tales como WCB y la Tribunal de Derechos Humanos de BC
- ◆ hospitales, agencias de salud regionales y locales y agencias gubernamentales relacionadas con la salud, tales como el Plan Médico (Medical Services Plan) y el PharmaCare
- ◆ escuelas y distritos escolares
- ◆ universidades y colegios post-secundarios
- ◆ gobiernos municipales y regionales
- ◆ profesiones auto-reglamentadas tales como el Colegio de Abogados (Law Society), el Colegio Médico (College of Physicians and Surgeons) y la Asociación de Enfermeras Profesionales de BC (Registered Nurses Association of British Columbia)

El Ombudsman no tiene jurisdicción para investigar ciertas agencias

Algunos ejemplos de éstas son:

- ◆ ministerios o agencias del gobierno federal
- ◆ empresas privadas
- ◆ cortes de justicia
- ◆ policía

¿Qué tipo de reclamos puede investigar el Ombudsman y quién puede hacer un reclamo?

- ◆ los reclamos pueden ser acerca de decisiones o acciones administrativas injustas de una agencia de gobierno, como por ejemplo retrasos, impertinencias, arbitrariedad, comportamiento despótico o ilegalidades
- ◆ el Ombudsman puede investigar reclamos hechos por un individuo o grupo de personas
- ◆ el Ombudsman tiene discreción para decidir cuáles reclamos investigará y cuáles no

¿Cuándo debe presentarse un reclamo al Ombudsman?

En lo posible, Ud. debe tratar de resolver sus reclamos directamente con la agencia del gobierno involucrada antes de acudir al Ombudsman. Si no puede llegar a una solución y Ud. encuentra que ha sido tratado injustamente por la agencia del gobierno, es posible que el Ombudsman pueda ayudarle.

Cuando gestione con una agencia del gobierno, trate de:

- ◆ tomar los nombres de las personas con que está tratando
- ◆ anotar sus respuestas, incluyendo todas las fechas relevantes
- ◆ mantener copias de todos los documentos y cartas relevantes
- ◆ preguntar cómo se llegó a la decisión y por qué

- ◆ averiguar si hay un procedimiento de revisión o apelación y, en lo posible, seguir ese proceso (es posible que esta oficina no pueda investigar un reclamo si existe un procedimiento de apelación)

¿Cómo contacto al Ombudsman?

Para mayor información sobre nuestros servicios, o bien, para presentar un reclamo, puede contactarnos por carta, teléfono, TDD/TTY o fax.

Tenemos oficinas en Victoria. Antes de ir personalmente, por favor contacte nuestras oficinas para asegurarse que alguien esté disponible para atenderle.

Nuestra página web en la Internet proporciona información detallada sobre la Oficina del Ombudsman. Para ayudarle a presentar un reclamo, se puede bajar e imprimir un formulario para reclamos directamente de nuestra página web. Puede llenar este formulario y enviárnoslo por correo, o bien, mandarlo directamente desde la página web. Si decide mandar su reclamo desde la página web, se establecerá una conexión de Internet segura a fin de asegurar su confidencialidad. No usaremos correo electrónico como medio de comunicación sobre un reclamo mientras no existan medios que aseguren la confidencialidad.

Los servicios del Ombudsman son gratuitos y confidenciales