



¿CUÁLES HAN SIDO LOS LOGROS DE LAS INVESTIGACIONES DEL OMBUDSPERSON?

- una carta de derechos para residentes de centros asistenciales
- procedimientos mejorados para reducir demoras en solicitudes de pago de alimentos para niños cuando el deudor reside en otra provincia
- buenas prácticas para abrir al público las reuniones de los concejos municipales
- una actualización de la política de detención de menores que fija límites y expectativas claras sobre el confinamiento separado
- un proceso de apelación que satisface las necesidades de los usuarios del sistema de transporte público que viven con discapacidades
- un reembolso combinado de más de \$100,000 para centenares de personas afectadas por un error de facturación de una empresa de servicios públicos
- una segunda oportunidad para un estudiante cuando un instituto postsecundario cambió su política de apelaciones
- un reembolso a un propietario damnificado por un proceso defectuoso de ejecución de estatutos municipales

Una queja de una persona puede resultar en cambios sistémicos que benefician a muchos britanocolumbianos.

CÓMO CONTACTAR A LA OFICINA DEL OMBUDSPERSON:

Teléfono (gratuito): 1.800.567.3247

En Victoria: 250.387.5855

Fax: 250.387.0198

Web: www.bcombudsperson.ca

Por correo: PO Box 9039 STN PROV GOVT,
Victoria, BC V8W 9A5 Canada

En persona: Segundo piso, 947 Fort Street,
Victoria, BC Canadá



Servicio de interpretación (por teléfono) disponible en más de 150 idiomas.

Suscríbase a *E-News* en www.bcombudsperson.ca para recibir notificaciones de informes, boletines, y novedades sobre el progreso de recomendaciones del Ombudsperson.



Trabaja por el bien de todos los britanocolumbianos

Actúa independiente e imparcialmente

Proporciona servicios gratuitos y confidenciales

Ayuda en arribar a soluciones justas



■ ¿QUÉ PUEDE HACER EL OMBUDSPERSON?

La Oficina del Ombudsperson recibe quejas con respecto a los programas, servicios y prácticas de las autoridades públicas a nivel provincial y local.

La Oficina del Ombudsperson puede llevar a cabo investigaciones imparciales y confidenciales para determinar si una entidad pública trata a sus clientes justa y razonablemente. El Ombudsperson es un funcionario de la legislatura provincial y es independiente del gobierno y de los partidos políticos.

■ NOSOTROS:

- respondemos a consultas del público
- proporcionamos información, asesoramiento y ayuda con cuestiones de imparcialidad administrativa
- llevamos a cabo investigaciones de quejas de manera rigurosa, imparcial e independiente
- buscamos soluciones justas y hacemos recomendaciones para mejorar las prácticas administrativas
- llevamos un control de quejas en casos de instancias repetidas de falta de imparcialidad administrativa que pueden necesitar una acción sistémica
- presentamos informes a la Asamblea Legislativa y a los ciudadanos de Columbia Británica acerca del trabajo de la oficina y la corrección de prácticas administrativas injustas
- en general, supervisamos las acciones administrativas de entidades públicas con miras a fomentar la transparencia y debida rendición de cuentas

■ ¿A QUIÉN PODEMOS INVESTIGAR?

- ministerios del gobierno provincial
- consejos y comisiones provinciales (p. ej., *WorkSafe BC*)
- empresas autónomas del gobierno provincial (*Crown corporations*; p. ej., *BC Hydro*)
- gobiernos municipales, distritos regionales, *Islands Trust*
- escuelas, consejos de educación, institutos postsecundarios, universidades
- hospitales, direcciones de salud
- diversos consejos de administración de patronatos
- colegios profesionales (p. ej., Colegio de abogados, Colegio de médicos y cirujanos)

■ ¿A QUIÉN NO PODEMOS INVESTIGAR?

- ministerios o agencias del gobierno federal canadiense
- empresas particulares
- tribunales de justicia
- servicios policiales

«*Su oficina brinda a ciudadanos rasos como yo una voz que de otra manera se ve frustrada por la burocracia.*»

■ ¿EN QUÉ MOMENTO DEBO QUEJARME?

Primeramente debe intentar resolver su queja directamente con la entidad pública antes de acudir a la oficina del Ombudsperson. Si no puede arribar a una solución y cree que ha sido tratado de manera injusta por la entidad pública, el Ombudsperson puede ayudarle.

■ CUANDO TENGA UN PROBLEMA CON UNA ENTIDAD PÚBLICA:

- obtenga los nombres de los funcionarios con quienes se ha comunicado
- pregunte cómo y por qué se tomó una acción o decisión
- lleve constancias de las respuestas que recibe; anote las fechas
- averigüe si hay un procedimiento de revisión o apelación y en lo posible dé curso a tal procedimiento
- guarde copias de todos los documentos, cartas y escritos pertinentes

■ ENTRE LOS RESULTADOS DE UNA INVESTIGACIÓN DEL OMBUDSPERSON ESTÁN:

- una nueva audiencia o reevaluación
- acceso a una prestación
- una disculpa
- reembolso de gastos
- política o procedimiento mejorado
- mejor explicación de una decisión

250.387.5855
Región de la capital

1.800.567.3247
Teléfono (gratuito)



The Office of the

ombudsperson

B.C.'s Independent Voice For Fairness