

HERRAMIENTAS

CON ENFOQUE DE DERECHOS
PARA LA LABOR DE LAS
DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Cuadernillo práctico N°2

Casos prácticos

Taller de formación – Argentina
Junio de 2016

Información de contexto de los casos prácticos

A lo largo del curso se solicitará a las personas participantes que analicen una queja presentada ante la Defensoría de un país imaginario en Asia, la República de Aoa.

La República de Aoa

Aoa tiene una población de 25 millones de personas, fundamentalmente concentrados en el sur y alrededor de la capital, Ciudad de Aoa. La Ciudad de Aoa tiene una población de 7 millones de personas, cuenta con un gran puerto y es un núcleo de industrial. El norte de Aoa está menos poblado y menos desarrollado. Los sureños tradicionalmente han menospreciados a los norteños, a los que consideran retrógrados.

Defensoría de Aoa

La Oficina de la Defensoría de Aoa fue creada en 1996. Su papel es gestionar quejas de los ciudadanos de Aoa que consideren haber sido víctimas de “mala administración, mal servicio, discriminación o corrupción” por parte de determinadas agencias públicas. Entre las agencias sobre las que la Defensoría puede investigar se encuentran los departamentos gubernamentales y ayuntamientos.

Caso práctico

El caso práctico incluye una queja a la Defensoría de Aoa por parte de D. Ay Bee See contra el Departamento de Vivienda del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa. La documentación relativa a este caso está recogida en las siguientes páginas.

Documento 1: Queja de D. See a la Defensoría del Pueblo

Defensoría del Pueblo
Piso 14, Torre del Atardecer
Plaza de la República
Ciudad of Aoa
AC11372

652b Calle Tannery
Puerto Norte
Ciudad de Aoa
AC15678

6 de agosto de 2012

Respetable Defensor,

Queja contra el Departamento de Vivienda del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa

Le ruego que lleve a cabo una profunda investigación sobre el modo en que el Ayuntamiento gestionó mi solicitud de vivienda social. Fui maltratado y he sido víctima de discriminación y corrupción.

Me mudé desde el Norte a finales de 2007 para trabajar para la Autoridad Portuaria de Aoa. Mi mujer y mis tres hijos vinieron conmigo, y el hermano de mi mujer amablemente aceptó acogernos hasta que encontrara una vivienda. Tan sólo entendí realmente lo cara que es la vivienda en la Ciudad de Aoa una vez llegué aquí. No veía la manera de encontrar un lugar para mí y mi familia con mi salario. Pero tampoco podíamos seguir viviendo con mi cuñado. Así que en febrero de 2008 solicité un apartamento social al Departamento de Vivienda. Me informaron de que me habían puesto en la lista de espera, me proporcionaron un número de solicitante, y dijeron que tenía que prestar atención a las Listas de Números Más Altos que solían publicar a mediados de cada mes en los periódicos. La mujer que gestionó mi caso en el Departamento de Vivienda fue muy atenta y servicial. Me dijo que para ella también había resultado complicado encontrar un lugar donde vivir cuando se mudó desde el Norte, pero que si tenía paciencia, el Ayuntamiento encontraría algo para mí.

En junio de 2010, conseguí trabajo como guardia de seguridad en uno de los centros comerciales del centro de la ciudad. En este puesto mi salario era un poco mejor que el que había tenido en la Autoridad Portuaria. Así que rellené un formulario del Departamento de Vivienda señalando que mi preferencia ahora ya no era vivir cerca del Puerto, sino en el centro o en el sur de la ciudad. Llevé este formulario a la Oficina de Vivienda, y casualmente me topé con la misma mujer que me había atendido en 2008. Me aseguró que el cambio de preferencia no repercutiría sobre mi puesto en la lista de espera, y me deseó buena suerte con el nuevo trabajo y con la búsqueda de apartamento.

Para mediados de 2012 todavía no había oído nada del Departamento de Vivienda, y la situación empezaba a complicarse aquí en la Calle Tannery. Tanto mi mujer como mi cuñada estaban embarazadas, y mi cuñado me dijo que no veía posible que pudiéramos seguir viviendo todos juntos. Entendía que mi cuñado tenía razón. Pero, ¿qué podíamos hacer? Mi mujer y yo decidimos presentarnos en el Departamento de Vivienda para saber más sobre el estado de nuestra solicitud. Allí supimos que desde la última vez, habían puesto en marcha algo llamado Centro de Atención al Cliente, adonde tenías que ir si tenías alguna pregunta. ¡Pero yo no creo que me trataran como a un cliente o que me prestaran atención! Si yo me comportara con la gente en el trabajo del modo en

que aquel hombre del Centro de Atención al Cliente se comportó conmigo y con mi mujer, seguro que me despedirían, y pienso que eso es precisamente lo que deberían hacer con él.

Cuando vas a este Centro de Atención al Cliente, hay un tablón donde puedes ver cómo van las asignaciones. Cuando lo miré, me sorprendió ver que a gente que había entrado en la lista de espera después de mí ya le habían asignado un apartamento. Así que fuimos al mostrador para ver qué estaba pasando. El hombre que nos atendió (su nombre era Elem Oo, según la placa de su camisa) era un sureño y tenía una actitud muy negativa. Insistía en fingir que no entendía lo que yo estaba diciendo debido a mi acento, pero nadie más en la Ciudad ha tenido ese problema. Nos dijo no sé qué tonterías sobre "ciertos procedimientos" que hay que seguir, y dijo que como no habíamos dado razones para que nos trataran de forma prioritaria, tendríamos simplemente que ser pacientes. Yo me pregunté si lo que realmente quería decir es que si le dábamos una mordida, nos subiría en la lista. Mi mujer señaló que ya habíamos esperado pacientemente durante cuatro años, que estábamos viviendo en situación de grave hacinamiento, y que las cosas no iban sino a empeorar cuando naciera el niño que llevaba en su vientre. En este punto, el hombre Oo se puso muy agresivo y empezó a gritar a mi mujer diciendo algo así como: "Es típico de ustedes, los extranjeros, venir aquí y pensar que tener bebés les da prioridad sobre los nativos de Aoa".

Esto enojó mucho a mi mujer, y decidí que tenía que llevármela e intentar calmarla. Llamé al Departamento de Vivienda por teléfono varias veces en junio y julio, pero no fui capaz de obtener ninguna respuesta sustancial. Finalmente, el 20 de julio me ofrecieron un apartamento, pero en los suburbios de la zona occidental, lo cual no sirve de nada.

Siento que he sido discriminado por el Departamento de Vivienda porque soy un norteamericano, y pienso que he recibido mal trato por su parte. Estoy especialmente enfadado por el modo en que aquel hombre supuestamente llamado Oo trató a mi mujer y espero por lo menos conseguir que lo despidan.

Quedo a la espera de sus noticias.

Atentamente,

Ay Bee See

D. Ay Bee See

PD. Cuando fui al Centro de Atención al Cliente, les pedí que me dieran copia de mi formulario de solicitud para asegurarme de que no lo habían "perdido". Adjunto copia del formulario con esta carta.

Documento 2: Formulario de solicitud de vivienda completado por D. See

Formulario de Solicitud de Vivienda del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa

61543

1 ¿Tiene usted derecho a una vivienda?
Por favor, responda a las siguientes preguntas.

1a ¿Son usted y todos los miembros de su familia ciudadanos de Aoa?

Yes No

1b Si han contestado 'No', por favor, díganos su nacionalidad y la de los miembros de su familia.

Mi mujer es canadiense. Su familia emigró desde Aoa a Toronto un año antes de que naciera. Luego volvieron cuando ella tenía 20 años. Ha solicitado nacionalidad aoana. Yo soy nacional de Aoa, y también lo son mis hijos.

Podemos consultar con las autoridades de inmigración u organizaciones asociadas para comprobar la información que nos proporcione y para obtener más información.

Si no está seguro, por favor, contáctenos.

1c Información sobre usted

Tratamiento (Sr., Sra., etc)

Apellido

Nombre/s

Fecha de nacimiento

Número nacional de identidad

Correo electrónico

Teléfono durante el día

Celular

Dirección actual y código postal

¿Cuándo comenzó a vivir en esta dirección? December 27 2007

¿Quién es el casero? Mr Tee Yew

Por favor, denos los datos de contacto del casero (dirección y código postal, número de teléfono)

652b Calle Tannery, Puerto Norte, Ciudad de Aoa, AC15678. 07405781240

1d Haga una lista de todas sus direcciones anteriores durante los últimos cinco años (o desde que tenía 16 años). Comience por la dirección más reciente, y continúe en ese orden. Utilice otra hoja de ser necesario. (Ponga su dirección actual como ha hecho en la pregunta 1c).

Dirección y código postal	Fecha de comienzo	Fecha final	Razón por la que salió de la vivienda	¿Quién era el casero? (nombre, dirección, y código postal)
652b Calle Tannery, Puerto Norte, Ciudad de Aoa, AC15678. 07405781240	27 de diciembre de 2007	--	--	D. Tee Yew 652b Calle Tannery, Puerto Norte, Ciudad de Aoa, AC15678.
Plot 16d Pueblo 1654 Aoa Norte NA24639	11 de julio de 1983	26 de diciembre de 2007	Empecé a trabajar en la Ciudad de Aoa	D. Ay See Plot 16d Pueblo 1654 Aoa Norte NA24639

Notas orientativas para la Sección 2.

Información sobre la familia.

Utilice esta página para proporcionar información sobre todas las personas que viven con usted. Empezar con los detalles sobre usted. Si tiene una familia grande y no puede incluir los detalles de todos los miembros en el formulario, utilice una hoja adicional para darnos los mismos detalles que le hemos solicitado en la sección 2a.

2 Información sobre la familia

Empezando por usted, por favor, proporcione información sobre todas las personas que viven en su actual dirección.

Nombre	Fecha de nacimiento	Número Nacional de Identidad	Sexo (masculino o femenino)	Relación con usted	Dirección actual

Ay Bee See	11 de julio de 1983	61786452	M	Yo	652b Calle Tannery, Puerto Norte, Ciudad de Aoa, AC15678. 07405781240
Dee See	3 de diciembre de 1983	A80487321	F	Mujer	Idem
Ee-ef See	17 de mayo de 2004	90774321	F	Hija	Idem
Gee See	1 de noviembre de 2005	93275481	M	Hijo	Idem
Aysh See	23 de junio de 2007	98495780	M	Hijo	Idem

Notas orientativas para la sección 3 – Actual vivienda

Esta sección nos permite tener información sobre su actual situación de vivienda, así como la relación con su actual casero. Esta información también nos permite evaluar sus necesidades de vivienda, así que es muy importante que rellene todas las secciones. Si le ofrecemos una vivienda, puede que contactemos con su/s casero/s anterior/es para solicitar referencias.

¿Por qué desea ser alojado? (Pregunta 3d)

Esta pregunta le permite explicar en sus propias palabras por qué desea ser alojado por el Ayuntamiento. Proporcione información lo más detallada posible en apoyo de su solicitud.

3a ¿Es usted? (marque donde corresponda)

Locatario del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa

Locatario de una vivienda en la que vive debido a su trabajo

Locatario en otro municipio

Locatario de vivienda privada

Vive con sus padres

Vive con familiares o amigos

Vive en un hostel

Huésped

Vive en la calle

Si sus circunstancias son otras, proporcione detalles aquí:

3 Alojamiento actual

3a. Necesitamos saber cuántas habitaciones tiene en su domicilio actual.

	Número de habitaciones	Marque si lo comparte con otra persona de la vivienda
Salón	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Dormitorio	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Cocina	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Aseo	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Baño	0	

3b. ¿Alguna persona duerme en el salón?

Sí No

3c. ¿Alguna persona duerme en la cocina?

Sí No

3d. ¿Por qué desea ser alojado por el Ayuntamiento? Para ayudarnos a evaluar su solicitud, denos el mayor detalle posible en el siguiente cuadro. Si no nos proporciona esta información, puede que no seamos capaces de evaluar sus necesidades de vivienda adecuadamente.

	Para uso de la oficina únicamente
Mi familia actualmente vive con el hermano de mi mujer y con su mujer y cuatro hijos en un apartamento sin baño y con tres habitaciones. El apartamento está hacinado y la situación está afectando a nuestra salud. Esto puede ser confirmado por mi médico, el Dr. Jay Kay del Centro Médico de Puerto Norte, 273 Avenida Puerto Norte, Ciudad de Aoa, AC15621.	H necesita P b

Notas orientativas para la sección 4 - ¿Qué tipo de vivienda prefiere?

Rellene todos los apartados. Esta información nos permite saber para qué tipo de vivienda le gustaría ser considerado como solicitante.

4a ¿En qué tipo de vivienda preferiría vivir? (Tenga en cuenta que algunos tipos de viviendas pueden no estar disponibles en sus áreas de preferencia).

Independiente Semi-independiente

- Semi-adosada Adosada
- Torre de varios apartamentos Apartamento superior en una torre
- Primer piso en una torre
- Otro (especifique)

4b. ¿Consideraría cualquier piso?

- Yes No

4c. Si contestó 'no', ¿cuál es el nivel más alto que aceptaría?

- Con ascensor Sin ascensor

Notas orientativas para la sección 5 – zonas de alquiler

Puede elegir tantas zonas de alquiler como desee, pero debe marcar con el número '1' su primera opción, y luego marcar el resto para las que le gustaría ser considerado como solicitante. Sólo puede ser alojado si tenemos viviendas en la zona en la que desea vivir, y si sus necesidades cumplen con la normativa de nuestra política de asignación.

5a. Por favor, marque con el número '1' su primera opción. Luego marque todas las demás zonas en las que le gustaría ser considerado como solicitante. Puede encontrar un mapa con las zonas de vivienda en el sitio web del Ayuntamiento, así como en las oficinas municipales y en las bibliotecas públicas.

El 6 de junio de 2010 cambió su primera opción a CCS. Otra opción, CCN. Oficial.

- Centro norte Centro sur
- Puerto Isla
- Nuevo Desarrollo oeste Nuevo Desarrollo este
- Suburbios oeste Suburbios este
- Suburbios norte

Notas orientativas para la sección 6 – Declaración y permiso para solicitar referencias

Asegúrese de que todos los datos incluidos en su formulario de solicitud son reflejo cierto de sus circunstancias actual. Antes de firmar la declaración en la sección 6, asegúrese de que comprende los términos y condiciones.

6 Declaración

Por favor, lea detenidamente la siguiente declaración y firme debajo para manifestar su conformidad.

- Soy apto para solicitar vivienda en la Ciudad de Aoa.
- Informaré al Departamento de Vivienda de la Ciudad de Aoa si cambian mis circunstancias.
- Doy mi consentimiento para que contacten con mi actual casero o con caseros anteriores para solicitar referencias.
- Doy mi consentimiento para que contacten a mi médico, consultor de hospital o trabajador social (o similar) en el caso de que requieran más información sobre mi solicitud de vivienda.
- Toda la información proporcionada en este formulario es cierta. Si proporciono información falsa o no les comunico información relevante, pueden suspender mi solicitud. Esto significa que mantendrán mi solicitud, pero no me ofrecerán vivienda.
- Si me asignan una vivienda en base a información falsa, o si no les proporciono información relevante, podrían poner fin a mi arrendamiento.

Firma del solicitante: *Ay Bee See*

Fecha **24 de febrero de 2008**

Documento 3: carta del médico de D. See adjuntando un extracto de sus notas médicas

**Centro Médico Puerto Norte
273 Avenida del Puerto Norte
Ciudad Aoa. AC15621
Tel. 064732879**

Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa
Departamento de Vivienda
Casa Horizonte, Piso 4
Plaza Puerto
Ciudad Aoa
AC 17734

6 de junio de 2012

Sr./Sra.

Sr. Ay Bee See, 652b Calle Tannery, Puerto Norte, Ciudad de Aoa

Escribo en respuesta a su carta solicitando información sobre la persona citada, registrada como paciente en este centro médico. Adjunto copia de notas de consulta en la única ocasión en la que el Sr. See acudió a este centro. Confío en que les sea de utilidad.

Atentamente,

Dr Jay Kay

Dr Jay Kay
Médico de Cabecera

09/09/08	Nuevo paciente. Empieza a trabajar en Autoridad Portuaria. Dice que se mudó a la zona (652 Tanny) hace 10/12. Vive con cuñado y familia. 4 adultos. 7 niños (8 – 1/12) en apartamento de dos habitaciones. Alega que el hacinamiento causa “estrés” a él y a su mujer. Ansiedad. Conversación sobre dieta. No otros factores. Próxima cita: 10/10/08.
10/10/08	No acude. No seguimiento.

Documento 4: Email interno del Departamento de Vivienda

Para: Dee Ess <headofHR@cachd.gov.aoa>

De: Zeck Aye <reception@cachd.gov.aoa>

Fecha: 24 de junio de 2012, 15.58

Asunto: Sr See

Dee

Te escribo para ponerte al día sobre la situación del Sr. See. Tal como hemos hablado, ha estado acosando al personal de recepción sin descanso durante las últimas semanas. Me dicen que sus llamadas son cada vez más frecuentes, y que es muy agresivo cuando habla con mi gente de recepción. Al parecer, se niega a aceptar que su solicitud está todavía en trámite y que no hay novedades. Naturalmente, sería de ayuda que el Equipo de Vivienda 2 respondiera a sus llamadas y explicaran la situación ellos mismos, en lugar de dejar que nosotros tengamos que hacer frente solos al problema. Le hemos tenido que colgar varias veces el teléfono porque empezaba a insultar y a maldecir. También sigue haciendo alegaciones falsas sobre el personal, llamándoles mentirosos y cuestionando su competencia profesional. Hablamos sobre el tema en nuestra última reunión de equipo y nos mostramos de acuerdo en que queremos que se haga algo más al respecto. Es simplemente inaceptable que el personal pueda ser agredido física o verbalmente en el trabajo. Algunos empleados se sienten traumatizados, y queremos que pare. Esta es una petición formal para que pongas en funcionamiento la Política de Conducta Inadmisibles para impedir que el Sr. See nos contacte por teléfono o en persona.

Gracias,

Zeck Aye

Representante

En nombre del Sindicato Unificado de Trabajadores Públicos

Documento 5: extracto del informe de la Oficina Nacional de Igualdad sobre el Departamento de Vivienda de la Ciudad de Aoa, publicado en mayo de 2007

Alegaciones de discriminación contra norteños en la asignación de vivienda

6.1.1. De las 542 respuestas a nuestra solicitud de información para la elaboración de este informe (párrafo 1.1.9), 236 eran de individuos que se identificaban a sí mismos como norteños y alegaban que el Departamento les había discriminado sobre la base de su origen a la hora de asignarles una vivienda. Asimismo, la Asociación de Apoyo a los Norteños y *La Voz del Norte* (periódico de gran circulación en la Provincia del Norte y entre norteños residentes en la Ciudad de Aoa) remitieron documentación sobre lo que consideran prueba manifiesta de discriminación por parte del Departamento contra los norteños. Estos documentos se reproducen en el Anexo 2 de este informe (páginas 184-197).

6.1.2. En su comunicación inicial, el Departamento ha negado que haya discriminación en sus políticas o prácticas de asignación de vivienda, citando su Declaración de Igualdad en apoyo de dicha afirmación. Esta comunicación se reproduce en el Anexo 1 de este informe (ver en particular las páginas 98-99).

6.1.3. Hemos tratado de identificar la posible correlación entre el tiempo transcurrido en la asignación de la vivienda y el origen del solicitante. El Departamento no registra el lugar de nacimiento del solicitante (sólo si son nacionales o no de Aoa), así que el mejor sustitutivo del lugar de origen del solicitante sería su lugar de residencia hace cinco años. Proporcionamos un análisis detallado de esta información en la sección 10 de este informe. En resumen, la información claramente indica que de media los norteños tienen que esperar mucho más tiempo para que se les asigne una vivienda en comparación con aquellos que provienen de provincias del sur, tal como se muestra en la figura 6.1a.

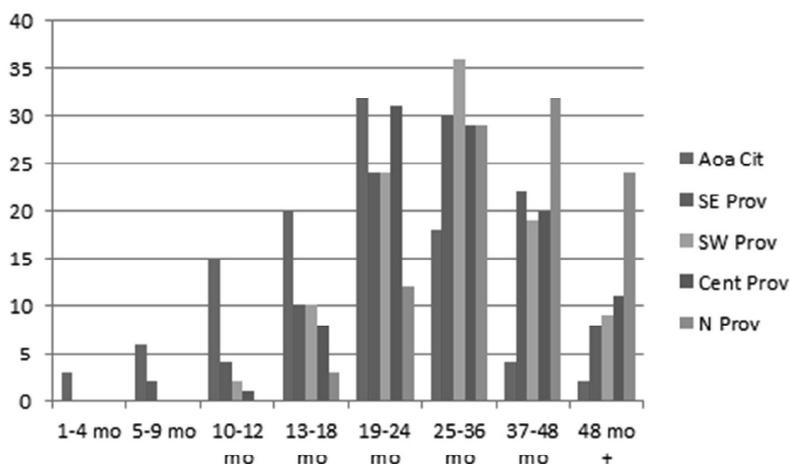


Figura 6.1a. Tiempo transcurrido en la lista de espera por solicitantes de distintas provincias que presentaron sus solicitudes en marzo de 2003.

6.1.4. El Departamento no ha podido dar explicación sobre estas desigualdades manifiestas, por lo que nos vemos obligados a concluir que hay discriminación, consciente o inconsciente, contra los norteños en la asignación de vivienda. Esta es una cuestión que requiere de urgente y pronta respuesta por parte del Departamento. Abordamos esta cuestión en más detalle en nuestras recomendaciones (párrafo 18.6.10).

Documento 6: Política de Asignación de Vivienda del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa

Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa

Política de Asignación de Vivienda Abril de 2007

1 Introducción

Esta política de asignación de vivienda recoge las reglas por las que asignamos viviendas vacías a personas que las solicitan. Con asignar nos referimos al proceso de selección de personas incluidas en la lista de vivienda, a la oferta de vivienda y, en el caso de que acepten, a la firma de un contrato de alquiler con ellas.

Esta política reemplaza todas las políticas anteriores.

Puede solicitar un resumen de esta política en cualquier oficina del Departamento de Vivienda, en www.ciudaddeaoa.gov.aoa, o por teléfono en el 0648403477.

2 Objetivos

Hemos diseñado esta política para cumplir con la legislación vigente y alcanzar los siguientes objetivos:

- Ser abiertos, justos y coherentes en la asignación de propiedades.
- Asegurarnos de que ofrecemos viviendas que responden a sus necesidades.
- Hacer el mejor uso posible de la vivienda disponible.
- Dar a la gente las máximas oportunidades.
- Contribuir a que las comunidades puedan permanecer unidas y promover acceso a vivienda a todos los sectores de la comunidad.
- Cumplir con la legislación vigente.
- Cumplir con estándares de buenas prácticas.

3 Marco legislativo y buenas prácticas

La política de asignación tiene en cuenta las siguientes leyes:

- Ley de Vivienda de 1987, con sus correspondientes enmiendas
- Ley de Conducta Anti-Social de 2004
- Ley sobre la Falta de Hogar de 2003
- Ley sobre Discriminación contra Personas con Discapacidad de 1995
- Ley de Derechos Humanos de 1999
- Ley de Infancia de 1995
- Ley de Protección contra el Acoso de 1997

También tiene en cuenta las directrices emitidas por el gobierno nacional; así como buenas prácticas de organizaciones tales como la Federación de Promotores de Vivienda de Aoa y el Instituto Certificado de Vivienda.

4 Igualdad de oportunidades

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para todas las personas que solicitan vivienda, así como contra cualquier forma de discriminación. Asignamos vivienda de acuerdo con nuestra política de igualdad de oportunidades y de la Ley de Vivienda. No discriminamos contra persona alguna en base a su edad, sexo, estado civil, discapacidad, raza, nacionalidad, lengua u origen social, o cualquier otra condición.

5 Acceso al listado de vivienda

El acceso a la vivienda viene regulado en el artículo 19.1 de la Ley de 1987 (modificado por el artículo 9 de la Ley de 2001). Cualquier persona mayor de 16 años tiene derecho a solicitar vivienda y a ser incluido en la lista. Sin embargo, el derecho a ser incluido en la lista no da derecho a que se le asigne una vivienda. Evaluaremos y priorizaremos la solicitud en base a las reglas recogidas en esta política.

Los solicitantes pueden pedir que se les incluya en la lista rellenando un Formulario de Solicitud de Vivienda del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa. Los solicitantes pueden elegir entre hasta cinco zonas principales en la Ciudad de Aoa donde considerarían ser alojados. Estas zonas están señaladas en el formulario de solicitud.

6 Condiciones para la selección y asignación de vivienda

Bajo la Ley de Vivienda, al asignar vivienda, debemos dar preferencia razonable a los solicitantes que se encuentran en alguna de las categorías siguientes:

- Que vivan bajo estándares tolerables de vivienda (definición en anexo 1)
- Que vivan en situación de hacinamiento
- Familias numerosas
- Que vivan en condiciones de vivienda insatisfactorias
- Personas sin hogar o en riesgo de vivir en la calle

6.1 Sistema de atención preferente a grupos

Contamos con un sistema de “prioridad para colectivos de atención preferente” para la asignación de vivienda que trata de asegurar que concedemos la debida prioridad a los solicitantes de la lista siguiente. Analizaremos si las solicitudes entran en alguno de los cinco grupos, y otorgaremos prioridad de acuerdo con el reflejo de las necesidad de vivienda. Los grupos y las prioridades se señalan a continuación.

Grupo 1. Personas sin hogar

Personas sin hogar de acuerdo con la definición legal – personas involuntariamente sin hogar, en situación de urgente necesidad.

Grupo 2. Necesidad de vivienda

Prioridad A Situación crítica de necesidad, incluyendo aquellos cuya residencia actual está por debajo de estándares tolerables (ver anexo 1) y/o se encuentra en situación de hacinamiento grave (ver anexo 2).

Prioridad B Necesidad urgente de vivienda, incluyendo aquellos cuya residencia actual está por debajo de estándares tolerables (ver anexo 1) y/o se encuentra en situación de hacinamiento grave (ver anexo 2).

Prioridad C Necesidad de vivienda, solicitantes que no se encuentran ni en Prioridad A ni B.

Grupo 3. Intercambios

Grupo 4. General

6.2 Objetivos de asignación

Asignaremos vivienda de acuerdo con objetivos correspondientes a cada grupo. Cada grupo tendrá un porcentaje determinado de contratos de alquiler por año, en base al perfil de la vivienda, el perfil de lista de espera, el tipo de vivienda y las necesidades. Los porcentajes no son fijos, sino objetivos orientativos. Los grupos y los objetivos se incluyen a continuación:

Grupo 1 Sin Hogar Objetivo 50%

Grupo 2 Necesidad de vivienda Objetivo 45%

Grupo 3 Intercambio Objetivo 5%

Grupo 4 General Objetivo 0%

Marcaremos y evaluaremos los porcentajes cada año, y podremos modificarlos en función del análisis de patrones de necesidad de vivienda y de la demanda existente. Las propiedades en zonas de alta demanda no suelen quedarse disponibles fácilmente. Cuando están disponibles, con el fin de asegurarnos de que todos los grupos tienen acceso a estas propiedades, estableceremos un “mini objetivo”, reproduciendo los objetivos generales de la Ciudad de Aoa.

6.3 El proceso de asignación de vivienda

Cuando una vivienda está disponible, el sistema determinará a qué grupo debe ser ofrecido el inmueble. Elegiremos entre los solicitantes dentro del grupo en orden de prioridad. Cuando el sistema genera más de una solicitud desde el grupo con igual prioridad, priorizaremos las solicitudes en base a la fecha a partir de la cual dicha prioridad es aplicable.

Contactaremos a los solicitantes y comprobaremos sus circunstancias personales antes de ofrecerles una vivienda. Podemos solicitar pruebas para confirmar los detalles proporcionados en el formulario de solicitud. Realizaremos una inspección de alquiler de solicitantes que actualmente vivan en la zona de la Ciudad de Aoa (o pediremos informes de alquiler de los caseros para los solicitantes que actualmente vivan fuera de la Ciudad de Aoa).

6.4 Tamaño de la vivienda

El tamaño de la vivienda que ofreceremos dependerá generalmente del tipo de vivienda al que se opta, siempre de acuerdo con las siguientes reglas:

Como regla general, deberá haber una habitación distinta para:

- 1) Parejas que vivan en matrimonio, parejas de hecho, o progenitor único;
- 2) Niños de distinto sexo de más de 10 años;
- 3) Niños del mismo sexo de más de 16 años; y
- 4) Cualquier otra persona que forme parte del hogar y tenga más de 16 años.

6.5 Número de ofertas a solicitantes por cada grupo

Tratamos de trabajar con los solicitantes para ayudarles a tomar las mejores decisiones en base a sus necesidades. Por lo general, los solicitantes no recibirán más de dos ofertas antes de reexaminar las opciones de vivienda, en las que el personal proporcionará consejos realistas de vivienda y ayudará a los solicitantes a cambiar su solicitud de acuerdo con las necesidades.

7 Condiciones generales

7.1 Poderes delegados

El Director de Servicios de Vivienda y Propiedad y los Jefes de Servicios correspondientes están autorizados para gestionar el sistema de asignación de viviendas de acuerdo con nuestra política.

7.2 Cambio en las circunstancias de vivienda

El solicitante debe informarnos sobre cualquier cambio en sus circunstancias, tales como la salida o la entrada de miembros de su familia, el cambio de domicilio u otros. Es importante que el solicitante se asegure de que sus datos son correctos y están al día, dado que esto puede afectar a sus posibilidades de recibir una oferta de vivienda. Escribiremos a los solicitantes si los cambios alteran su pertenencia a grupos o a su grado de prioridad en el acceso. Si un solicitante cambia de domicilio, debe rellenar un formulario de solicitud de vivienda de la Ciudad de Aoa. Debe rellenarlo en un plazo de 28 días desde la comunicación del cambio. Si no recibimos dicha información en esos 28 días, enviaremos una carta recordatoria. Si tras dicha carta, todavía no recibimos el nuevo formulario, cancelaremos la solicitud.

7.3 Empeoramiento deliberado de las circunstancias de vivienda

Si un solicitante cambia de domicilio, la evaluación de sus circunstancias puede variar. Sin embargo, si consideramos que realizó un movimiento o acto de forma deliberada para aumentar las opciones de ser realojado, evaluaremos la solicitud en base a las circunstancias anteriores, y no tomaremos en consideración la necesidad adicional de vivienda durante seis meses.

7.4 Información falsa o engañosa proporcionada deliberadamente o imprudentemente

Si proporcionamos una propiedad a un solicitante en base a información falsa o engañosa proporcionada deliberadamente o imprudentemente, podemos retirar dicha oferta y reevaluar la solicitud en base a información veraz.

Si un solicitante se convierte en locatario en base a información falsa o engañosa, tenemos derecho a tomar las medidas necesarias para recuperar la propiedad.

7.5 Cancelación o eliminación de solicitantes de la lista

Podemos eliminar solicitantes de la lista, si el solicitante:

- Lo pide expresamente;
- Muere;
- No contesta al examen anual de la lista de vivienda (ver sección 7.6);
- No devuelve el nuevo formulario de solicitud tras informarnos sobre su cambio de domicilio (ver sección 7.2); o
- No responde a varias comunicaciones o solicitudes de visita a la vivienda

Los solicitantes a los que se haya cancelado la solicitud tienen derecho a apelar contra esta decisión. Readmitiremos una solicitud cancelada dentro del primer año desde la fecha de cancelación, siempre que el solicitante nos dé buenas razones para no contestar a la revisión. Sin embargo, los solicitantes que tarden más de un año en contactar con nosotros desde la fecha de cancelación tendrán que rellenar un nuevo formulario y no tendrán derecho a que su solicitud se retrotraiga a la fecha de solicitud inicial.

Si un solicitante decide no mantener el Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa como una de sus preferencias en el formulario de solicitud, cancelaremos su solicitud de nuestra lista. Si decide añadir al Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa de vuelta como una opción posteriormente, lo consideraremos como una nueva solicitud, y su solicitud será registrada desde ese mismo momento.

7.6 Revisión de solicitudes

Contando desde la fecha de primera solicitud, anualmente preguntaremos a los solicitantes si desean permanecer en la lista de vivienda. Remitiremos un resguardo de inscripción que deberán devolver en el plazo de seis semanas. Enviaremos un recordatorio a los solicitantes que no se registren en el primer mes. Si el solicitante no se registra en seis semanas, cancelaremos la solicitud. Siempre informaremos al solicitante cuando cancelemos su solicitud.

8 Información y asesoramiento

Puede encontrarse un resumen de la política de asignación de vivienda en un folleto y en nuestra web www.ciudaddeaoa.gov.aoa.

Tenemos más solicitantes en nuestra lista de vivienda que viviendas disponibles, y la demanda de determinados tipos de propiedad y de zonas supera con creces la oferta. Algunos solicitantes, especialmente quienes optan por las zonas y los tipos de vivienda más populares, pueden tener que esperar durante mucho tiempo para que les encontremos una vivienda. Proporcionaremos asesoramiento realista sobre las posibilidades de ser realojados de acuerdo con sus preferencias.

Escribiremos a los solicitantes en el plazo de 20 días desde la recepción de la información relevante para la solicitud. Les informaremos de:

- Su número de solicitud;
- El grupo de necesidad de vivienda y prioridad correspondiente;
- Su zona de preferencia;
- Los tipos de propiedad solicitados;

- El tamaño de residencia que estimamos necesitan;
- Recordatorio de la obligación de que nos informen de cualquier posible cambio en sus circunstancias;
- Datos de contacto en caso de tener preguntas;
- E información en el caso de que deseen apelar contra la evaluación de sus circunstancias.

El día 15 de cada mes, publicamos los “Números Más Altos que han Aceptado Ofertas de Vivienda Social” (“Números Más Altos”) para distintas categorías y zonas. Estos Números Más Altos pueden ser consultados en cualquier Oficina de Vivienda, en nuestra web www.ciudaddeaoa.gov.aoa y en los siguientes periódicos:

- *Clarín Diario*
- *Noticias Vespertinas de Aoa*
- *La Gaceta de la Isla*

Es importante tener en cuenta que los Números Más Altos no proporcionan más que una orientación general sobre la rapidez de asignación de vivienda y la duración de las listas de espera. El progreso de las solicitudes individuales se verá afectado por su clasificación de prioridad y otros factores tales como la disponibilidad de vivienda adecuada en zonas específicas.

9 Cartera de servicios

Adoptamos compromisos de servicio en todas nuestras áreas de trabajo sobre vivienda. Ante todo solicitante de vivienda, nos comprometemos a: informarle del grupo que le ha sido asignado, y su prioridad dentro de dicho grupo, en el plazo de 20 días desde la recepción de toda la información relevante para su solicitud de vivienda; contactarles de nuevo en el plazo de 15 días desde el momento en que se les informe del grupo y prioridad, para proporcionarles asesoramiento realista sobre sus posibilidades de recibir una vivienda en base a sus necesidades y preferencias; contactar anualmente a todas las personas en nuestra lista de espera para actualizar su solicitud.

10 Derecho de apelación

Los solicitantes también tienen derecho a apelar contra cualquier decisión sobre su solicitud de vivienda. El proceso de apelación será el siguiente:

10.1 Fase 1

Primero, los solicitantes deberán contactar al Director de Lista de Espera y Asignaciones para intentar resolver la cuestión. El Director de Lista de Espera y Asignaciones acusará recibo en el plazo de tres días y escribirá al solicitante dentro de los diez días siguientes para informarle sobre sus hallazgos. El caso será evaluado por un oficial superior no involucrado en la primera decisión.

10.2 Fase 2

En el caso de que el solicitante no estuviera satisfecho con el resultado de su apelación, podrá apelar ante el Director de Servicios de Vivienda. De nuevo, se hará

acuse de recibo en el plazo de tres días, y se remitirá respuesta detallada en los 10 días siguientes.

10.3 Fase 3

Si el solicitante todavía no estuviera satisfecho, podrá escribir al Director de Servicios de Vivienda y Propiedad. Se remitirá acuse de recibo en el plazo de tres días, y se contestará en los 10 días siguientes.

11 Seguimiento y evaluación

Haremos seguimiento de la política de asignación para asegurarnos de que cumple con nuestros propósitos, de que es eficaz y no discriminatoria, y de que promueve la igualdad de oportunidades. Recopilaremos información e informes anualmente sobre:

- Número de formularios de solicitud de vivienda que procesamos en la Ciudad de Aoa;
- Número de solicitantes en la lista de espera (por grupo);
- Ofertas realizadas a grupos, comparadas con los objetivos;
- Cumplimiento de nuestra cartera de servicios;
- Número de viviendas vacías, tiempo que se tarda en alquilarlas, y coste de mantenerlas vacías;
- Número de quejas recibidas, apelaciones y resultados.

Anexo 1

Bajo estándar tolerable

El estándar tolerable está marcado en la Ley de Vivienda de 1987, modificada por la Ley de Vivienda de 2001.

Para los fines de dicha Ley, una vivienda cumplirá los estándares tolerables si:

- a) tiene una estructura estable
- b) está sustancialmente libre de humedades crecientes e invasivas
- c) cuenta con un nivel satisfactorio de luz natural y artificial, ventilación y calefacción
- d) cuenta con tuberías adecuadas y suministro de agua
- e) tiene un retrete para uso exclusivo de los ocupantes de la vivienda, y adecuadamente ubicado en la vivienda
- f) tiene un sistema eficaz de desagüe y de eliminación de desechos
- g) tiene instalaciones satisfactorias para cocinar dentro de la vivienda
- h) tiene acceso satisfactorio a todas las puertas exteriores y dependencias

Anexo 2

Definición Legal de Hacinamiento – artículos 136 y 137 de la Ley de Vivienda de 1987

Se dice que hay hacinamiento cuando el número de personas durmiendo en una vivienda es tal que infringe:

- a) el estándar de habitación
- b) el estándar de espacio

Artículo 136. Estándar de habitación

- (1) Se infringe el estándar de habitación cuando el número de personas durmiendo en la vivienda y el número de habitaciones disponible para dormir es tal que dos personas de sexos opuestos que no viven juntos como pareja se ven obligados a dormir en la misma habitación.
- (2) Para estos fines:
 - a. No debe tenerse en cuenta a los niños menores de 10 años, y
 - b. Se considera que una habitación está destinada a dormir cuando es normalmente utilizada en la localidad bien como dormitorio o como salón.

Artículo 137. Estándar de espacio

- (1) Se infringe el estándar de espacio cuando el número de personas durmiendo en la vivienda excede el número permitido, teniendo en cuenta el número y tamaño de las habitaciones disponibles en la vivienda para dormir.
- (2) Para estos fines:
 - a. No debe tenerse en cuenta a los niños menores de un año, y a aquellos entre uno y 10 años se les considerará como una unidad y media, y
 - b. Se considera que una habitación está destinada a dormir cuando es normalmente utilizada en la localidad bien como dormitorio o como salón.
- (3) El número permitido de personas por vivienda es aquel que sea menor entre:
 - a. El número señalado en la Tabla 1 en relación con el número de habitaciones en la vivienda para dormir, y
 - b. La suma de todas aquellas habitaciones en la vivienda señaladas en la columna 2 de la Tabla 2 en relación con cada habitación del tamaño señalado en la columna 1. No deben tenerse en cuenta las habitaciones de menos de 4,65 metros cuadrados.
- (4) Cuando el número de personas alojadas exceda hasta un 49% el número permitido, se considerará que en la vivienda hay "hacinamiento". Cuando el número de personas exceda en un 50% o más el número permitido, se considerará que hay "hacinamiento grave".
- (5) El desarrollo reglamentario puede establecer la forma en la que se debe establecer el tamaño de la habitación para los fines de este artículo; la regulación puede excluir o reducir del cálculo el espacio de suelo en parte de la habitación donde no se llegue a una determinada altura.
- (6) Se considerará como prueba a efectos legales de determinación de los hechos el certificado de la autoridad local en el que se señale el número y

tamaño de las habitaciones de la vivienda, así como certificación de que el espacio del suelo ha sido medido del modo establecido.

Tabla 1

Número de habitaciones	Número de personas
1	2
2	3
3	5
4	7,5
5+	2 por cada habitación

Tabla 2

Tamaño de la habitación	Número de personas
10,22 m ² o más	2
Entre 8,36 y 10,22 m ²	1 ½
Entre 6,50 y 8,36 m ²	1
Entre 4,65 y 6,50	½

Documento 7: carta anónima (1)

Para: Defensoría del Pueblo

De: un contribuyente preocupado

Asunto: queja del Sr. Ay Bee See contra el Departamento de Vivienda de la Ciudad de Aoa

He tenido conocimiento de que la citada persona ha interpuesto una queja ante usted alegando “discriminación” por parte del Departamento de Vivienda en la gestión de su solicitud de vivienda social. También he sabido que en su queja alega estar viviendo con su cuñado en el número 652b de la Calle Tannery, en Puerto Norte.

Debería saber usted que la familia See no ha residido en ese lugar desde el año 2010 cuando See obtuvo un trabajo como guarda de seguridad en el Centro Comercial de la Plaza República. Ese puesto va acompañado de un lugar de alojamiento y la familia See ha residido allí muy cómodamente durante más de dos años. Pero mantiene la ficción de que sigue viviendo en condiciones de hacinamiento en la Calle Tannery con el fin de conseguir una vivienda social más grande.

Es una muestra más del engaño del que suelen hacer gala los norteños para beneficiarse de un trato de favor a costa de los vecinos honestos. ¡Y su mujer ni siquiera es nacional de Aoa!

No me atrevo a darle mi nombre. Esta zona está llena de norteños y mi vida no tendría mucho valor si se supiera que he “delatado” al tal See. Pero lo que le he contado puede fácilmente ser confirmado. Le ruego que se asegure de que se hace justicia para los auténticos nativos de esta ciudad.

Documento 8: carta anónima (2)

Absolutamente privado y confidencial

Estimado Defensor del Pueblo,

Le escribo como un ciudadano de la Ciudad de Aoa con conciencia de lo público que resulta ser también un norteño. Sabrá usted que un informe publicado en 2007 por la Oficina Nacional de Igualdad observó que existía una discriminación sistemática contra los norteños en la asignación de vivienda por parte del Ayuntamiento de la Ciudad de Aoa. El informe realizaba muchas recomendaciones al Departamento de Vivienda. Uno pensaría que un informe altamente crítico emitido por una agencia gubernamental respetable como la Oficina de Igualdad debería haber sido tenido en cuenta por el Departamento de Vivienda. Sin embargo, tengo conocimiento de que el Departamento ha hecho oídos sordos a las recomendaciones de la Oficina Nacional de Igualdad, y que cinco años después la discriminación sigue siendo la tónica general.

Sé que está analizando una o más quejas contra el Departamento por parte de norteños. Le ruego que les preste la máxima atención. ¿Están siendo los norteños tratados de la misma manera que otras personas en la misma categoría de prioridad? ¿Están siendo categorizados de manera justa? ¡¡Estoy convencido de que comprobará que la respuesta es que no!! Confío en que haga uso de esta oportunidad para demostrar que su oficina existe para proteger los derechos de todos los ciudadanos de Aoa.

Ejercicio: Identificación de cuestiones sistémicas

Escenario de la queja

El 11 de febrero de 2013, la Sra. C presentó una queja por el trato recibido por su madre, la Sra. A, en la residencia de personas mayores donde reside. La Sra. A tiene 96 años, se encuentra en un estado avanzado de demencia, le han salido úlceras por presión en la cama, y además se ha caído varias veces en la residencia. La Sra. C alega que el personal de la residencia no estaba debidamente formado para cuidar de personas con demencia, y que no entendían debidamente las necesidades de cuidado de la Sra. A. Por ejemplo, afirma que a la Sra. A la dejaron varias veces ir al baño sin acompañamiento (lo cual resultó en varias caídas) y no recibía estímulo a lo largo del día (no la animaban a socializar con otras personas o a participar en las actividades). Dado que la Sra. A era por lo común incapaz de manifestar sus necesidades, requería mucha atención y cuidado, pero la Sra. C alega que el personal no prestaba la debida atención a su madre a no ser que se hubiera caído o que mostrara señales claras de angustia. La Sra. C considera que las úlceras por presión de que adolecía la Sra. A eran enteramente prevenibles, y no habrían tenido lugar si se hubiera prestado la debida atención. En general, la Sra. C considera que el estándar de formación del personal en la residencia es insatisfactorio; señala que el personal sólo recibe un curso de dos semanas de formación. Al responder a la queja de la Sra. C, la residencia negó categóricamente todas las acusaciones, aduciendo que todos los miembros del personal en el momento de la queja habían dejado sus puestos de trabajo, y que se había puesto en funcionamiento un nuevo programa formativo.

La Sra. C también interpuso una queja ante la institución reguladora de cuidados, la Inspección Nacional de Atención Social (INAS). En esta queja habló de su descontento con los estándares generales de la residencia de la Sra. A, pero también se refirió al descontento con parte de la normativa reguladora de dichos estándares, normativa desarrollada por la INAS. La Sra. C afirmó que los estándares no cumplían con las mejores prácticas internacionales sobre cuidado para personas mayores con demencia y que la normativa tenía fallos notables porque no había sido sometida a consulta antes de ser presentada ante el Parlamento Nacional. Señaló que la Ley de Regulación de Cuidados de 2009, que facultaba a la INAS a desarrollar estándares propios, establece claramente en el artículo 19, párrafo 2, que es necesario consultar con “actores relevantes” antes de la adopción y entrada en vigor de normativa reguladora de estándares de cuidado. La Sra. C alegó que ni ella ni una serie de grupos que actúan en representación de personas que viven en residencias habían sido consultados. La INAS respondió que recientemente había inspeccionado la residencia en cuestión, y que no albergaba motivos de preocupación en cuando a la posible infracción de estándares. La INAS también observó que sus estándares iban en consonancia con las mejores prácticas nacionales e internacionales y que “actores relevantes” (en los términos de la Ley de Regulación de Cuidados de 2009) habían sido consultados.

La Sra. C también escribió al Ministerio de Sanidad sobre el caso y les planteó la cuestión relativa a la regulación de la INAS. El Ministerio de Sanidad respondió que no se involucra en los aspectos operativos del trabajo de la INAS, que es un órgano regulatorio independiente. Sin embargo, también añadió que la Oficina Nacional de Auditoría recientemente había empezado a examinar algunos aspectos del funcionamiento de la INAS a la luz de las alegaciones manifestadas por algunas personas tanto desde

dentro como desde fuera de la INAS. La Sra. C afirmó que a continuación contactó con la Oficina Nacional de Auditoría, pero que se habían negado a confirmar o desmentir si había una investigación en marcha. La Sra. C también dijo no compartir la afirmación del Ministerio de Sanidad cuando señaló que no podían intervenir sobre el particular. Adujo que el Ministerio tiene la competencia asignada por la Ley de Regulación de Cuidados de 2009 para investigar cualquier cuestión de preocupación pública que, en opinión del ministro, pudiera afectar a la integridad y reputación del sistema de cuidados. La Sra. C opinó que al no hacer uso de este poder (y, aún peor, al negar tener dicho poder) el Ministerio de Sanidad no estaba dando cumplimiento a los deseos del Parlamento Nacional.

En acompañamiento de su queja, la Sra. C adjuntó una petición firmada por 25 asociaciones de defensa y apoyo al cuidado residencial de todo el país, petición en la que se señalaba que había motivos generales de preocupación sobre: formación, estándares generales, cuidado de personas con demencia, y prevención de úlceras por presión en residencias. Los grupos de defensa y apoyo se mostraron dispuestos a proporcionar datos sobre fallos similares documentados en otras 100 residencias de todo el país. También añadió a su quejón un recorte de prensa sobre un informante ("*whistleblower*") que había trabajado en el sector de cuidados y posteriormente para la INAS, que en su opinión respaldaba muchas de sus alegaciones. La Sra. C también hizo alusión a una investigación previa de la Defensoría expresando preocupación por la mala atención prestada a una persona que sufría demencia. La Sra. C también presentó una petición ante el Comité de Peticiones del Parlamento Nacional, que en breve iba a ser debatida. Su queja iba a ser incluida igualmente en un documental sobre fallos en los estándares de cuidado. Finalmente, la Sra. C dijo estar considerando la posibilidad de interponer una demanda por negligencia contra la residencia de ancianos y adoptar medidas judiciales contra la INAS, el Ministerio de Sanidad y la Oficina Nacional de Auditoría.

Otras quejas y cuestiones operativas

Una búsqueda en la base de datos de la Defensoría revela que fueron recibidas 31 quejas sobre personas con demencia en los 12 meses anteriores. 8 de ellas fueron estimadas en su totalidad, y 7 más lo fueron parcialmente. Ninguna de ellas afectaba a la residencia de este caso, y aunque el INAS había sido mencionado en las quejas, sus actividades no formaban parte de las investigaciones. Varias de las investigaciones habían dado muestra del vínculo existente entre el escaso cuidado y trato recibido por personas con demencia y el surgimiento de úlceras por presión. Ninguna de las investigaciones cuestionaron la regulación de los estándares de cuidado o el papel de agencias externas.

El equipo de investigaciones sistémicas de la Defensoría del Pueblo está compuesto por 12 personas (8 investigadores, y 4 administrativos). En estos momentos, hay tres investigaciones en marcha: una de ellas es relativa a fallecimientos de niños en el Hospital Nacional, otra versa sobre alegaciones de dificultades financieras extremas causadas a miles de veteranos de guerra como resultado de la implementación tardía de un nuevo programa de ayudas sociales, y la tercera es relativa a la decisión de la autoridad local competente en materia de urbanismo de aprobar el desarrollo de un complejo de ocio de coste multimillonario en un lugar de interés histórico y medioambiental nacional, con el consiguiente desalojo de un asentamiento informal de personas con lazos históricos con el lugar.

Plantilla de Identificación de Cuestiones Sistémicas

(Adaptado de: Jones, G. 2009. *Conducting Administrative, Oversight and Ombudsman Investigation*. Ontario: Canada Law Books.)

Cuestión/es	Identifique la cuestión o cuestiones y responda brevemente a las siguientes preguntas: ¿Quién / Qué / Cuándo / Dónde / Por qué / Cómo? <i>Notas:</i>
¿Tiene el caso implicaciones sistémicas posibles?	<i>Factores a considerar (por ejemplo):</i> <ul style="list-style-type: none">• Número de quejas recibidas sobre cuestiones similares• Cuestiones sistémicas evidentes• ¿Incluye esta cuestión un amplio abanico de políticas o procesos?• ¿Están afectados un número potencialmente alto de individuos? <i>Notas:</i>

<p>Perfil sensible/alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Afecta la queja a una cuestión de perfil sensible o alto? • ¿Está siendo debatido el tema a nivel parlamentario o mediático? <p><i>Notas:</i></p>
<p>¿La investigación va en interés de la ciudadanía?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es la vulneración tan atroz (o lo parece en principio) que la investigación resulta claramente necesaria? • ¿Qué otras organizaciones están involucradas o están investigando? • ¿Hay limitaciones a su investigación? (por ejemplo, qué aspectos están analizando) • ¿Ha sido planteado el tema en foros públicos? • ¿Desembocará el caso en recomendaciones significativas si la queja es estimada en todo o en parte? • ¿Es una cuestión a nivel parlamentario? • Perfil mediático del tema. <p><i>Notas:</i></p>

<p>El proceso de búsqueda de información sobre los hechos, ¿sería demasiado complejo y largo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los hechos son cuestionados? • ¿La cuestión requerirá investigación detallada de campo para determinar los hechos? • ¿Hay un número potencialmente alto de testigos? • ¿Hay un número potencialmente alto de documentos a recopilar y examinar? • ¿Hay más de un Ministerio/agencia involucrado/a? • ¿La investigación prestará atención a mejores prácticas en otras jurisdicciones? <p><i>Notas</i></p>
<p>¿Llevando a cabo una investigación se estaría haciendo un uso juicioso de los recursos?</p>	<p>Coste estimado en tiempo y recursos, en base al posible beneficio o impacto estimado de las recomendaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar de los testigos potenciales • Número de testigos potenciales • Complejidad de las cuestiones • Edad de la persona demandante <p><i>Notas:</i></p>