

Intervención del Defensor del Pueblo Europeo -La efectividad del Ombudsman en la vigilancia de la conducta administrativa del gobierno, Séptima Conferencia del Instituto Internacional del Ombudsman, Durban, Sudáfrica

Discurso

El mandato del Ombudsman europeo

El Ombudsman europeo tiene el mandato de conducir investigaciones sobre instancias de mal administración por parte de instituciones y entidades de la Comunidad europea. Sus poderes y deberes están delineados en los Tratados - específicamente el Artículo 195 del Tratado de la CE - y los Estatutos del Ombudsman (1) .

Soluciones amigables

Los Tratados y Estatutos proporcionan al Ombudsman una serie de vías que puede seguir cuando encuentra instancias de mal administración. Sin embargo, cabe señalar que antes de hacer uso de esas vías, los Estatutos indican que el Ombudsman debe procurar, en lo posible, encontrar una solución directa con la institución o entidad concerniente para *eliminar* la instancia de mal administración y que la parte que presentó el reclamo quede *satisfecha* . Esta obligación prevalece a través del curso del proceso. Por ejemplo, cuando el querellante únicamente se queja que la administración no respondió una carta, la Oficina del Ombudsman normalmente contacta a la administración del caso informalmente para averiguar si ya ha sido contestada la carta o si está en proceso de contestarla; tan pronto como la oficina del Ombudsman recibe copia de la carta de respuesta al querellante, se da el caso como resuelto. La oficina del Ombudsman también está procurando que las instituciones o entidades en cuestión, busquen *solucionar directamente* con el querellante el problema. Esto está dando buenos resultados. En los últimos 5 años, unos 200 casos han sido resueltos cuando el querellante ha sido enviado directamente a tratar con la institución o entidad concerniente. Ha podido ser el caso de una respuesta a un pedido, el obtener información o un documento requerido, tal vez un pago atrasado o la anulación de un anuncio erróneo de una competencia o concurso. Cuando no se consigue una solución directa, el Ombudsman en lo posible, propone a la administración medios de solución amigable. El Ombudsman francés trabaja con este tipo de sistema, que es denominado *la mediation* . Por lo general las administraciones



aceptan las propuestas del Ombudsman; pero son más los casos en que las administraciones solucionan los problemas directamente con los querellantes. Tenemos cuenta de 10 casos que fueron solucionados amigablemente producto de la propuesta del Ombudsman. Esta cifra también demuestra que las instituciones y entidades europeas están dispuestas a cooperar con el Ombudsman así como a remediar cualquier instancia de mal administración. En los casos que una solución amigable no es viable, el Ombudsman utilizará otros instrumentos a su alcance.

Observación Crítica

El Ombudsman ha desarrollado la práctica de realizar una *observación crítica* en casos donde ha habido mal administración, pero (por ejemplo por motivo del paso del tiempo) ya no hay manera apropiada de solucionar la situación. La idea de la observación crítica es que se resalte un problema de mal administración para que *no se vuelva a repetir en el futuro*. El lado corto de esta solución consiste en que el Ombudsman, debido a su elevada carga de trabajo, no ha podido controlar sistemáticamente si las administraciones concernientes consecuentemente hicieron caso de sus observaciones críticas. Este problema ha sido señalado recientemente en el Parlamento europeo. Se espera que los nuevos recursos puestos a disposición de la oficina del Ombudsman ayude a solucionar este problema.

Observaciones adicionales

En este contexto se debe anotar que existen casos en los que el Ombudsman no encuentra pie a un reclamo de mal administración pero sí considera que puede recomendar una *mejor actitud de servicio* en la administración. En esos casos, el Ombudsman extiende una observación adicional al final de sus recomendaciones de cierre del caso a la institución o entidad concerniente. Es grato observar que las administraciones cada vez responden mejor a estas observaciones adicionales.

Recomendación borrador (Draft Recommendation)

Cuando el Ombudsman halla una instancia de mal administración que aún puede ser resuelta, procede a informar a la administración del caso. De acuerdo a los estatutos, el Ombudsman puede proponer soluciones que son llamadas "Recomendaciones borrador" ("Draft Recommendations"). Estas recomendaciones son hechas públicas. Hasta la fecha, el Ombudsman ha hecho uso de este instrumento en 24 casos en los que realizó investigaciones a fondo. En 11 de estos casos, las recomendaciones borrador fueron aceptadas por la administración correspondiente. Al 31 de agosto 2000, aún habían 10 casos pendientes (2).

Informe especial



En los casos que, tras tres meses, las administraciones no han aceptado las recomendaciones del Ombudsman, o no han encontrado otra manera de corregir la instancia de mal administración; el Ombudsman está facultado a presentar públicamente un *informe especial al Parlamento europeo* y requerir de éste que utilice sus poderes políticos para que la administración en falta solucione el problema. A la fecha, el Ombudsman europeo ha presentado tres informes especiales al Parlamento europeo. El primero de estos informes fue presentado en diciembre de 1997, concerniente al acceso del público a documentos en manos de 15 instituciones Comunitarias y otras entidades fuera del Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea. Estas instituciones Comunitarias y otras entidades han finalmente reglamentado el acceso del público a documentos en sus archivos de manera que el problema ha sido solucionado satisfactoriamente. El segundo informe especial fue presentado en octubre de 1999, se trató de la Comisión que se rehusaba a permitir a los candidatos que habían participado en los procedimientos de reclutamiento organizado por la Comisión, acceso a sus exámenes ya corregidos. En diciembre de 1999, la propia Comisión informó al Ombudsman que habían aceptado su propuesta y que en el futuro sí permitirían acceso a los exámenes calificados en los procesos de reclutamiento. Finalmente, el tercer informe especial que el Ombudsman presentó al Parlamento Europeo, fue en abril del 2000 concerniente a su sugerencia que las instituciones y entidades de la Unión Europea adoptaran un Código de Buena Conducta Administrativa. Al igual que los casos anteriores de informes especiales, este también fue producto de una iniciativa propia del Ombudsman europeo.

Investigaciones por iniciativa propia

Esto nos lleva a otra cuestión importante. El Ombudsman europeo está facultado a recibir quejas por parte de los ciudadanos europeos motivados por instancias de mala administración. Sin embargo, el Ombudsman también está facultado a abrir procesos de *investigación por iniciativa propia*. Hasta el momento, el Ombudsman europeo se ha limitado en el uso de este instrumento. Normalmente, una investigación por iniciativa propia se lleva a cabo en casos que el Ombudsman observa que hay un cierto número de quejas que reflejan mas bien un problema algo más general. La investigación por iniciativa propia sobre un problema de pago tardío que se inició en diciembre de 1999 sirve de ejemplo. Durante años, el Ombudsman recibió una serie de quejas de ciudadanos que habían prestado servicios a la Comisión europea que indicaban su descontento con lo tarde que habían sido pagados o que no había habido pago alguno. El Ombudsman entonces, decidió iniciar una investigación por iniciativa propia para resolver el problema más amplio que aparentemente existía al respecto. También hay que resaltar que el Ombudsman ha iniciado investigaciones por iniciativa propia en casos donde era aparente una instancia de mal administración pero la persona afectada no podía presentar una queja por no ser ciudadano europeo o no vivir en el territorio de la Unión europea, es decir no poseía *locus standi*.

Otras posibilidades para influenciar una administración

Por último, no se debe olvidar que el Ombudsman tiene a su disposición otros instrumentos



para influenciar el comportamiento de las administraciones. En 1999, el Ombudsman realizó una investigación por iniciativa propia que concluyó en una propuesta detallada para un Código de Buena Conducta Administrativa presentado a las instituciones y entidades de la Unión Europea. En la actualidad un gran número de estas instituciones han adoptado Códigos basados en la propuesta del Ombudsman. Como ya ha sido mencionado, El Ombudsman ha presentado un informe especial en el que propone la promulgación de una ley de buena administración para la UE. El Parlamento europeo se encuentra estudiando el tema.

Conclusiones

Se puede concluir entonces, que el Ombudsman europeo tiene a su disposición suficientes instrumentos para cumplir con su mandato. Y se debe mencionar que son los demás quienes deben dar un veredicto sobre el éxito de su trabajo. Es más, el Parlamento europeo a quien el Ombudsman ha presentado su Informe Anual, constantemente ha felicitado al Ombudsman europeo por sus logros. Y el hecho que el número de reclamos por parte de los ciudadanos europeos ha aumentado de 500 en el primer año a cerca de 1,500 el año pasado, demuestra que hay confianza en que el Ombudsman puede realmente ayudar. Se debe agregar que también existe un número considerable de casos que no caen bajo la jurisdicción del Ombudsman europeo debido a que afectan a instituciones fuera de la UE, pero el Ombudsman aún trata de ayudarlos, les proporciona información sobre la mejor vía para presentar sus reclamos o él personalmente transfiere el caso por ejemplo al Ombudsman nacional que podrá asumir el reclamo. Para concluir, es pertinente indicar que las actividades del Ombudsman europeo están abiertas al público en su Sitio Web : <http://www.ombudsman.europa.eu>.

- (1) Decisión 94/262 del 9 de marzo de 1994 de el Parlamento Europeo sobre las regulaciones y Condiciones Generales de Gobierno del Desempeño de los Deberes del Ombudsman.
- (2) Los 3 casos restantes propiciaron Informes Especiales ante el Parlamento Europeo.