



## El Defensor del Pueblo Europeo presenta su Informe Anual 2003

Comunicado de prensa núm. 13/2004 - 26/04/2004

El Defensor del Pueblo Europeo, **P. Nikiforos Diamandouros**, presentará hoy a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo su Informe Anual correspondiente al año 2003. El informe ofrece una descripción del trabajo del Defensor del Pueblo en 2003 y resalta los resultados logrados en favor de los ciudadanos de la UE. Éste es el primer informe presentado por el Sr. Diamandouros, elegido Defensor del Pueblo el 1 de abril de 2003.

El informe contiene numerosos ejemplos del trabajo realizado en 2003 por el Defensor del Pueblo al objeto de:

**Servir a los ciudadanos:** En casi el 70% de los casos gestionados en 2003, el Defensor del Pueblo ayudó al denunciante bien mediante la apertura de una investigación, la transferencia a un organismo competente o dando consejo acerca de la manera para resolver el problema de la forma más efectiva. El Defensor del Pueblo también abrió cinco investigaciones de oficio, relativas a problemas importantes tales como la integración de las personas con discapacidad. Algunos de los logros concretos para los ciudadanos en 2003 conciernen una mayor transparencia en los procedimientos de contratación de personal del Consejo de la UE, o al acuerdo de la Comisión de permitir que, tras la adjudicación del contrato, los licitadores no seleccionados disfruten de un cierto tiempo durante el que pueden recurrir. Puede encontrarse información más amplia sobre las reclamaciones investigadas por el Defensor del Pueblo, incluidos ejemplos sobre quejas presentadas por los ciudadanos de toda la Unión, en los anexos I y II del Informe.

**Informar a los ciudadanos:** A lo largo de 2003, el Defensor del Pueblo hizo importantes esfuerzos para informar a los ciudadanos sobre sus derechos. En los últimos 12 meses, visitó 12 Estados miembros y 10 de los nuevos países candidatos. En el curso de esas visitas, el Defensor del Pueblo presentó su trabajo a ONGs, cámaras de comercio, estudiantes, periodistas y a grupos de ciudadanos interesados. A fin de llamar la atención sobre las actividades del Defensor del Pueblo se publicaron numerosos comunicados de prensa, -por término medio, cada siete días laborables-. Al objeto de mejorar la información, el Defensor de Pueblo solicitó y obtuvo el apoyo de la Comisión Europea para que aquellos ciudadanos que pudieran necesitar su ayuda, como por ejemplo los solicitantes de subvenciones, o los beneficiarios de las mismas, tuvieran toda la información necesaria sobre su derecho a presentar una reclamación al Defensor del Pueblo.

**Dar más poder a los ciudadanos:** Además de investigar rápida y efectivamente las reclamaciones, y ofrecer información sobre los derechos individuales, el Defensor del Pueblo



ha empeñado también sus esfuerzos para asegurar que los ciudadanos puedan disfrutar de mayores posibilidades frente a los poderes públicos. Así, en su trabajo en la Convención sobre el Futuro de Europa, el Defensor del Pueblo tuvo como objetivo que se diera un lugar central en el proyecto de constitución a los derechos de los ciudadanos. Esta tarea se continuó durante la Conferencia Intergubernamental, en la que el Defensor del Pueblo promovió la introducción de recursos no judiciales en el texto de propuesta de Tratado constitucional, a fin que los ciudadanos puedan solucionar cualquier limitación al ejercicio de sus derechos por medios rápidos, flexibles y gratuitos. Los recursos no judiciales, como son las reclamaciones presentadas a los Defensores del Pueblo nacionales y regionales u organismos similares, pueden desempeñar un papel clave para asegurar que los ciudadanos disfrutaran sus derechos de manera efectiva y de conformidad con la legislación de la UE.

Estos esfuerzos han dado resultado. Durante los primeros tres meses de 2004 se ha producido un aumento del 64% de las reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo Europeo sin precedentes. Según el Sr. Diamandouros, "a las puertas de la ampliación, estoy seguro de que esta tendencia continuará, particularmente considerando las elevadas expectativas que los ciudadanos de esos países han puesto en la Unión. No subestimo la tarea que me aguarda, sino que espero con interés dar la talla ante este desafío con energía, entusiasmo y un sentido profundo de las responsabilidades que ello implica."

Un documento de síntesis del informe anual 2003 del Defensor del Pueblo puede consultarse en 20 lenguas en su página en Internet, en la dirección siguiente:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/es/default.htm>

*Para más información, o si desea solicitar una copia del informe completo, puede dirigirse a la Sra. Rosita Agnew, responsable de prensa y comunicaciones; tel:+32 (0) 2.284.25 42. ANEXO I: ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES EN 2003 ¿Cuántas reclamaciones?*

El Defensor del Pueblo recibió 2.436 reclamaciones en 2003, lo que representa un aumento del 10% en comparación con 2002 (2.211). Como resultado de las mismas, el Defensor del Pueblo inició 248 investigaciones, así como también 5 investigaciones de oficio. Tales cifras suponen un aumento del 13% en las investigaciones abiertas respecto a 2002.

*¿Contra quién van dirigidas las reclamaciones?*

La mayoría de las investigaciones del Defensor del Pueblo en 2003 (67%) guardaban relación con las actuaciones de la Comisión Europea. Un total de 39 afectaban al Parlamento Europeo (11%), 26 se refirieron a la Oficina Europea de Selección de Personal (7%), 20 al Consejo de la UE (6%) y el resto contra otras instituciones y órganos de la UE.

*¿Sobre que temas?*

Falta o denegación de información (28%), injusticia (15%), discriminación (12%), retraso evitable (10%), errores procesales (10%) y negligencia (5%) fueron las causas más comunes. Aumentaron frecuentemente durante el año 2003 los problemas relativos a licitaciones y contratos concluidos con las instituciones.

*¿De quién provienen?*

La mayor parte de las reclamaciones (93%) provenían de ciudadanos individuales. Empresas y asociaciones también presentaron un número importante de reclamaciones (7%).

Alemania fue el país del que más reclamaciones se recibieron (18%), seguido por Francia



(13%) y España (12%). Tomando en cuenta el porcentaje de población, la mayor proporción de reclamaciones tuvo su origen en Luxemburgo, seguido por Finlandia, Bélgica, Portugal y Grecia (véase el título "índice (%)").

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi le Lu Otro %>**Población de UE**

22

16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

**2003 Reclamaciones**

432

140

320

196

284

87

3



100

199

110

53

50

31

88

33

38

275

**%>del total**

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4

4



1

2

11

**Índice (%) (1)**

82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

**2002 Reclamaciones**

308

144

213

191

354

5



76

109

220

88

53

45

19

121

38

25

207

**%>del total**

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

2

1

6



5

2

1

9

**Índice (%)**

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

*¿Con qué resultado?*

Una cuarta parte de las investigaciones archivadas en 2003 (48) fueron resueltas por las instituciones responsables de manera amistosa, lo que prueba que la administración de la UE se muestra dispuesta a resolver los problemas señalados por el Defensor del Pueblo. Las instituciones aceptaron 5 proyectos de recomendación propuestos por el Defensor del Pueblo. En ningún caso, el Defensor del Pueblo se vio obligado a recurrir a su más medio de acción más importante: la remisión de un informe especial al Parlamento Europeo.

El Defensor del Pueblo no encontró mala administración en 87 casos. Es importante recordar

7



que cuando no se halla mala administración, el denunciante recibe por lo menos una explicación completa de la institución responsable, así como la opinión del Defensor del Pueblo al respecto. En 20 casos, el Defensor del Pueblo realizó un comentario crítico. Se hicieron nueve proyectos de recomendación en 2003.

El Defensor del Pueblo dio consejo a los ciudadanos en relación a 1.300 reclamaciones que no se encontraban dentro del ámbito de su mandato. También respondió a 2.538 peticiones de información recibidas por correo electrónico.

*¿En cuánto tiempo?*

El Defensor del Pueblo continuó sus esfuerzos para concluir sus investigaciones en el plazo más breve posible, normalmente un año. A fines de 2003, tan solo restaban 10 casos abiertos en los que este plazo de un año había sido excedido.

#### ANEXO II: EJEMPLOS DE RECLAMACIONES EN 2003 **Falta de transparencia**

El Consejo de la UE permitió que un ciudadano portugués tuviera acceso a las pruebas corregidas de sus exámenes, tras la investigación realizada por el Defensor del Pueblo. El denunciante había participado en un concurso-oposición para administradores, organizado por el Consejo de la UE. Tras haber realizado las pruebas escritas, se le informó que sus resultados no le permitían pasar a la entrevista con el Tribunal del concurso, por lo que solicitó obtener una copia de su examen corregido. El Consejo rechazó inicialmente la petición. Sin embargo reconsideró su decisión, a la luz de las nuevas reglas sobre acceso a exámenes corregidos introducidas como resultado de una investigación del Defensor del Pueblo. (2059/2002/IP)

El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no proporcionar información exacta sobre un programa con financiación comunitaria, tras una reclamación de una consultoría del Reino Unido. El Defensor del Pueblo consideró que el programa estaba regido por numerosas reglas de categoría jurídica muy diversa. Por otra parte, el uso de los términos "usuario" y "socio" por parte de la Comisión añadió un obstáculo adicional e innecesario a las comunicaciones de la institución con el denunciante. El Defensor del Pueblo invitó a la Comisión a evitar la presentación de la información de manera engañosa o de una forma innecesariamente compleja. (221/2002/ME)

Tras una investigación del Defensor del Pueblo, los órdenes del día y las actas de las reuniones de Praesidium de la Convención Europea se hicieron públicas una vez finalizados los trabajos de la Convención. El Defensor del Pueblo estaba de acuerdo en que "la publicación de los órdenes del día y de las actas antes de que la Convención acabara su trabajo podría socavar su proceso de toma de decisiones", si bien añadió que "parece difícil sostener que el proceso de toma de decisiones puede ser afectado una vez que la Convención ha finalizado sus trabajos". La investigación fue resultado de una reclamación de la organización "Servicio Europeo de Acción Ciudadana" (ECAS), que había formulado una demanda de acceso a documentos a la Convención, que ésta había rechazado inicialmente. (1795/2002/IJH)

#### **Pago fuera de plazo**

Tras una reclamación al Defensor del Pueblo realizada en nombre de la Universidad de Estocolmo, la Comisión procedió a realizar el pago final de un proyecto de investigación, así como a pedir disculpas por el retraso y pagar intereses. La Comisión también aseguró al





Defensor del Pueblo que se habían eliminado los defectos en el procedimiento financiero causantes del retraso y que el sistema funcionaba ahora satisfactoriamente.

(1173/2003/(TN)IJH)

Un sub-contratista español recibió el pago por sus servicios después de que el Defensor del Pueblo interviniera en el caso. La Comisión explicó que no podía pagar al contratista principal a causa de problemas con el informe final presentado. Una vez que el contratista principal presentó el informe final corregido, la Comisión procedió al pago final. El contratista principal pagó entonces al sub-contratista, que dio las gracias al Defensor del Pueblo por su ayuda. (1960/2002/JMA)

#### **Problemas relativos a licitaciones**

El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no cumplir con las normas reguladoras de una licitación, tras investigar una reclamación presentada por un consorcio con sede en Bruselas. Al parecer, la Comisión había proporcionado información incorrecta en respuesta a una solicitud de información del denunciante sobre la licitación *Vigilancia del desarrollo de proyectos* (TACIS y Balcanes). (1351/2001/(ME)(MF)BB)

#### **Disputas contractuales**

La Comisión acordó solucionar una disputa contractual con un centro de investigación social con sede en Viena, después de que el Defensor del Pueblo investigara el caso. La Comisión había sostenido que no podía pagar una cantidad de casi €30.000, puesto que ello implicaría aceptar transferencias entre categorías de costes, lo que requería una autorización previa. Después de que los denunciantes aceptaran la interpretación de la Comisión de tales transferencias y reconocieran que como consecuencia de ello, una partida de €9,000 no podía incluirse en el pago final, la suma pendiente de pago fue transferida. Este acuerdo satisfizo a los denunciantes. (1915/2002/BB)

#### **Falta de cortesía**

El Defensor del Pueblo criticó al Parlamento por no cumplir con la obligación de que sus servicios fueran corteses en el trato con el público. Las críticas se referían a un correo electrónico enviado en respuesta a investigaciones sobre una licitación. El denunciante -una asociación griega de empresas de traducción- alegó que el tono del correo electrónico era inoportuno, habiendo creado una impresión de comportamiento arrogante. (1565/2002/GG)

El Defensor del Pueblo criticó al Comité Económico y Social por no poder cumplir con el deber de actuar cortésmente. Un ciudadano con sede en Luxemburgo se quejó de que el Comité lo acusara de proporcionar información "falsa" relativa a un concurso-oposición en el que él creía, de buena fe, haber sido seleccionado. El Defensor del Pueblo señaló que en el caso de error que afecte negativamente a derechos o intereses de un ciudadano, la institución pedirá disculpas por ello y se esforzará en corregir los efectos negativos resultantes del mismo. El Comité Económico y Social no había actuado así en este caso.

(852/2003/OV)

#### **Discriminación**

La Comisión inició un procedimiento de infracción relativo a un caso de posible discriminación en Suecia después de una investigación del Defensor del Pueblo. El caso se refería a un ciudadano alemán que estudiaba en Suecia y que tuvo que pagar un depósito a una empresa de las telecomunicaciones por una suscripción telefónica. Como los ciudadanos suecos con un número de seguridad social no tenían que pagar tal depósito, el



estudiante consideró que la empresa discriminaba indirectamente a los ciudadanos no suecos de la UE. El Defensor del Pueblo se mostró de acuerdo e invitó a la Comisión a iniciar investigaciones al respecto. (1045/2002/GG)

La Comisión tomó medidas para evitar la publicación de avisos de trabajo que discriminaban en razón de la lengua. Esta actuación fue resultado de la reclamación hecha en nombre de la organización Universal Esperanto-Asocio (Asociación Mundial del Esperanto) establecida en Italia. En la misma se refería la supuesta discriminación lingüística de varias organizaciones europeas, financiadas parcial o enteramente por la Comisión. En su publicidad respecto a los puestos vacantes se requería "lengua materna inglesa", lo que discriminaba a miles de personas según el denunciante. (659/2002/IP)

#### **Denegación de información**

El Parlamento acordó publicar los nombres de los candidatos seleccionados en concursos-oposición para la contratación de personal, e informar en consecuencia de ello a todos los candidatos en los avisos de concursos. Ello fue resultado de una investigación del Defensor del Pueblo, que concluyó que la publicación sería coherente con el compromiso del Parlamento por la transparencia en el proceso de contratación de personal. La investigación del Defensor del Pueblo se basó en una reclamación de un ciudadano finés que no había sido seleccionado en un concurso para mecanógrafos. El denunciante quería saber cuántos hombres habían sido elegidos entre los 32 mejores candidatos, si bien el Parlamento se negó a facilitarle tal información. (341/2001/(BB)IJH)

#### **Casos relativos a procedimientos de infracción**

El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había actuado de forma correcta, al no respetar las legítimas y razonables expectativas de un ciudadano, tras no informar a un ciudadano danés de que no se había adoptado una decisión sobre un procedimiento de infracción, a pesar de que la institución se había comprometido a hacerlo. La reclamación guardaba relación con la práctica de las autoridades danesas de gravar coches de ocasión importados de otros Estados miembros de la UE, actuación que, en opinión del denunciante, era contraria a las normas de libre circulación de la UE. (1237/2002/(PB)OV)

#### **Actuaciones inconsistentes**

El Defensor del Pueblo criticó la Comisión por no actuar de forma consistente en relación a un contrato de investigación con la Comité pesquero del Mar de Irlanda. La reclamación había sido introducida por el científico responsable del contrato, que sostuvo que la Comisión no había examinado el informe final que modificaba sustancialmente el informe inicial aprobado por la propia institución más de un año antes. Reivindicó que el Comité había recibido instrucciones para introducir cambios sustanciales en el esquema final del informe, suprimiendo, negando o diluyendo sus resultados. El denunciante alegó que la Comisión debía haber solicitado explicaciones respecto a tales cambios. (754/2003/GG)

#### **Irregularidades en la contratación de personal**

La Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) aceptó la solicitud de un ciudadano chipriota de participar en un concurso-oposición general después de que el Defensor del Pueblo interviniera. EPSO había rechazado inicialmente su solicitud porque no había sido presentada correctamente. El denunciante alegó, sin embargo, que debido a problemas técnicos del servidor informático de EPSO, los candidatos habían sido incapaces de registrar su participación en el concurso accediendo a la página en internet de EPSO antes de la hora de límite prevista en el aviso del concurso. (OI/4/2003/ADB)



### **Problemas de personal**

La Comisión acordó pagar una indemnización *ex gratia* adicional a un denunciante teniendo en cuenta la naturaleza excepcional del caso, aunque consideraba que no tenía ninguna obligación legal. El denunciante había trabajado para la institución y alegó que la Comisión no le había pagado la cantidad correspondiente a su indemnización de secretaría, a la que tenía derecho. (1166/2002/(SM)IJH)

Si desean consultar éstas u otras reclamaciones investigadas por el Defensor del Pueblo, pueden encontrar el texto íntegro de las mismas en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm>

(1) Esta cifra se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones totales entre el porcentaje de la población.