ISSN 1830-3226

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

informe anual 2006

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS

ES

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS

informe anual 2006

© El Defensor del Pueblo Europeo 2007

Reservados todos los derechos.

Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales siempre que se indique su procedencia.

Fotografías:
-Portada: © istockphoto.com/urbancow
-Cubierta posterior: © El Defensor del Pueblo Europeo
-Página 5: © El Defensor del Pueblo Europeo

El texto íntegro del Informe se encuentra en la dirección de Internet: http://www.ombudsman.europa.eu

Printed in Belgium
IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

PRÓLOGO

Al comienzo de cada año, me dedico a terminar de redactar la publicación más importante del Defensor del Pueblo Europeo: el Informe Anual. Para elaborar un texto de tales características, se requiere una concentración ininterrumpida cuyo valor es inestimable, pues me permite, por un lado, hacer balance de los logros obtenidos a lo largo del año y, por otro, identificar aspectos en los que se puede mejorar. Mediante las siguientes páginas, quisiera transmitirles los resultados de tales reflexiones.

La función principal del Defensor del Pueblo: ayudar a los demandantes

El número de reclamaciones que el Defensor Europeo recibió en 2006 fue similar a las cifras récord registradas en 2004 y 2005, lo cual indica que la tasa de reclamaciones recibidas se ha estabilizado en 320 al mes, una cifra sin precedentes antes de 2004. En la mayor parte de los asuntos de 2006, pude ayudar al demandante bien iniciando una investigación, remitiendo el asunto a un órgano competente o indicandole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema. El resumen del Informe presenta una visión general de los asuntos tramitados en 2006, mientras que los capítulos 2 y 3 del propio Informe presentan y analizan los asuntos de forma más detallada.

Numerosos resultados positivos: ejemplos de mejores prácticas

Los resúmenes de los asuntos incluidos en este Informe contienen un gran número de ejemplos que ilustran las reacciones positivas de las instituciones y los órganos de la UE ante los problemas que les presento. Por primera vez en este informe, he identificado seis asuntos destacados, ejemplos de mejores prácticas que me gustaría resaltar. Entre ellos, hay un asunto en el que la Comisión Europea accedió a revisar su interpretación de la Directiva relativa a la protección de datos para tener en cuenta la preocupación expresada por un ciudadano, una respuesta constructiva del Banco Europeo de Inversiones ante un asunto sobre el acceso a documentos y la decisión del Parlamento Europeo de suprimir los límites de edad en su programa de prácticas. Destacando estos asuntos, mi intención es mostrar modelos de buena administración que sirvan de inspiración y referencia a todas las instituciones y órganos de la UE. En el resumen que viene a continuación puede encontrarse información adicional acerca de estos asuntos, y en el Anexo D del Informe completo los seis casos destacados se recogen en un índice analítico.

Varias oportunidades perdidas

Desde que el 1 de abril de 2003 asumí el cargo de Defensor del Pueblo Europeo, he procurado promover una cultura de servicio en la administración de la UE. Es lo mínimo que se merecen los ciudadanos. La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea incluye el derecho a una buena administración y estamos obligados a respetar la palabra dada a los ciudadanos europeos.

Como ya he declarado en más de una ocasión, el modo en que la administración pública responde a las reclamaciones constituye un indicador clave del grado de importancia que otorga al servicio a los ciudadanos. Si bien se ha progresado en numerosos aspectos, en 2006 se ha registrado, lamentablemente, un aumento en la proporción de asuntos archivados con un comentario crítico, así como un descenso significativo de los asuntos en los que se llegó a una solución amistosa. También cabe lamentar el bajo índice de aceptación y ejecución de los proyectos de recomendación del Defensor del Pueblo por parte de las instituciones.

Esta evolución debería ser un motivo de preocupación para todo aquel que aspire a unas relaciones mejores entre la Unión Europea y sus ciudadanos. Las reclamaciones proporcionan una oportunidad de solucionar los conflictos y demostrar que la institución u órgano responsable se toma en serio su deber de respetar el derecho fundamental del ciudadano a una buena administración. No creo que a los ciudadanos les resulte fácil confiar en las instituciones cuando declaran querer «aproximarse a los ciudadanos» si estas mismas instituciones desaprovechan a menudo la oportunidad de mejorar las relaciones que les ofrece el Defensor del Pueblo.

Al parecer, parte del problema reside en el hecho de que en la administración aún hay quienes no han comprendido y asimilado del todo la idea de que los principios de buena administración requieren de las instituciones y de los funcionarios algo más que el simple hecho de evitar comportamientos ilícitos. En 2007, continuaré haciendo hincapié en este punto clave. Asimismo, con el objeto de asegurar que mis investigaciones tienen un impacto específico y duradero, en 2007 pretendo realizar y publicar una serie de estudios sobre el seguimiento de todas las observaciones adicionales y de los comentarios críticos formulados en 2006. Esta medida debería fomentar que las instituciones involucradas mejoren sus prácticas en beneficio de los ciudadanos.

Colaboración con las instituciones para promover una cultura de servicio

Cerca del 70 % de las investigaciones del Defensor del Pueblo tienen por objeto la Comisión Europea. Por lo tanto, es de vital importancia que la Comisión asuma un papel de liderazgo a la hora de promover una cultura de servicio a los ciudadanos. Para alcanzar este objetivo, he comenzado un ciclo de encuentros bilaterales con cada uno de los Comisarios europeos con el fin de destacar los principios fundamentales de la buena administración que deben respetarse en todos los niveles de la Comisión y de hacer hincapié en los ámbitos en los que las investigaciones de las reclamaciones me han dado motivos de preocupación. La sinceridad y el compromiso de los once Comisarios con los que me he reunido hasta la fecha demuestran claramente que comprenden el valor que tiene una respuesta constructiva a las reclamaciones. En el capítulo 4 de este Informe se relatan las reuniones con otras instituciones y órganos de la UE, que también han resultado prometedoras.

Promoción de la subsidiariedad en las soluciones

Dado que cada año recibo una cantidad significativa de reclamaciones que no entran en mi ámbito de competencias, en 2006 continué esforzándome por potenciar la subsidiariedad en las soluciones. Muchos de los ciudadanos que me presentan reclamaciones parecen ignorar que existen recursos extrajudiciales en el ámbito de los Estados miembros, o que los defensores del pueblo nacionales y regionales pueden poseer las competencias para tramitar sus reclamaciones, incluidos asuntos referentes al Derecho de la UE. La Red Europea de Defensores del Pueblo es un recurso fundamental para ayudar a los defensores del pueblo nacionales y regionales a tramitar asuntos relativos al Derecho de la UE del modo más eficaz posible. En 2006, más del 75 % de las reclamaciones que recibí no entraban en mi ámbito de competencias, porque atañían, en su mayor parte, a las administraciones nacionales o regionales de los Estados miembros. En la mayor parte de estos casos, otro miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo poseía las competencias para tramitar la cuestión a la que se refería la reclamación. En todos esos casos, y con el consentimiento previo del demandante, bien le remití la reclamación directamente al defensor del pueblo apropiado, o bien aconsejé al demandante a quién dirigirse. Aunque estas remisiones y consejos resultan, sin duda, de gran ayuda a los ciudadanos, sería preferente que éstos contactasen, de entrada, con el defensor del pueblo adecuado.

Una estrategia de comunicación con objetivos mejor definidos

Por estos motivos, en la Red Europea de Defensores del Pueblo estamos esforzándonos por dirigir a los ciudadanos al defensor del pueblo apropiado proporcionándoles información clara y comprensible sobre los distintos recursos a su alcance en los ámbitos comunitario, nacional y regional. Esta información se proporciona a los ciudadanos por medio de enlaces a los defensores del pueblo nacionales y regionales en mi página web, a los que los ciudadanos recurrieron en 44 000 ocasiones el año pasado, por medio de la información acerca de la Red que aparece en mis publicaciones y por medio de presentaciones conjuntas con el defensor del pueblo nacional o regional correspondiente durante las visitas informativas que realizo a los Estados miembros.

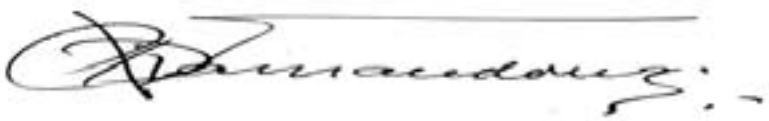
Además de las actividades que se están llevando a cabo en el seno de la Red, hemos realizado un esfuerzo general para potenciar nuestras actividades de comunicación. A lo largo del año, hemos desarrollado tres estrategias clave para llegar al público: una estrategia general de medios de comunicación, un plan para revisar completamente la página web del Defensor del Pueblo y una política cuidadosamente diseñada para localizar y llegar de forma más efectiva a los posibles demandantes. Esta última es fundamental para reducir el número de reclamaciones que no entran en mi ámbito de competencias. El objetivo de estas tres medidas es el de asegurar que todos aquellos que pudieran tener una reclamación admisible que presentar ante el Defensor del Pueblo Europeo sepan cómo hacerlo y que aquellos que tienen una reclamación que no entra en mi ámbito de competencias sepan a quién dirigirse. Por otro lado, estas actividades de comunicación deberían ayudar a concienciar al público general sobre el papel que desempeña el Defensor del Pueblo Europeo a la hora de exigir responsabilidades a la administración de la Unión Europea.

Retiro del personal

Algunos de los temas que se trataron más a fondo durante el primer retiro del personal del Defensor del Pueblo Europeo, celebrado en octubre de 2006, fueron el significado de «buena administración» tanto desde un punto de vista conceptual como de procedimiento, el modo de afianzar y promover una cultura de servicio en la oficina del Defensor del Pueblo y el modo de llegar a los ciudadanos en general y dirigirse a públicos más concretos y especializados. Un retiro del personal es un ejercicio de autorreflexión en el que participa todo el personal de una institución y cuyo objetivo es desarrollar y reforzar la comprensión de los valores y la misión de dicha institución, así como ponerlos en práctica de manera eficaz. Se animó a todos los miembros del personal a participar activamente en los debates y a expresar su opinión sobre los diversos temas. Tras el retiro, una amplia mayoría de los participantes coincidió en que esta actividad había sido una experiencia muy productiva que mereció la pena, por lo que conviene repetirla.

En el Informe Anual se exponen de forma más detallada todas las actividades que he mencionado en este prólogo, mientras que el resumen y las estadísticas ofrecen una versión más reducida de las actividades del Defensor del Pueblo, disponible también como una publicación aparte. Espero que ambas publicaciones les informen exhaustivamente de la labor realizada por el Defensor del Pueblo Europeo en 2006 y les animen a buscar más información acerca de la institución que tengo el honor de dirigir. Por mi parte, espero con ilusión los retos que me depara el año 2007, con el doble objetivo de colaborar con las instituciones para promover la buena administración y de intensificar mis esfuerzos en el ámbito comunicativo a fin de que todos aquellos que necesiten los servicios del Defensor del Pueblo Europeo estén adecuadamente informados de cómo hacer uso de ellos.

Estrasburgo, 22 de febrero de 2007



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

RESUMEN

El duodécimo Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de las actividades de Defensor del Pueblo Europeo en 2006. Es el cuarto Informe Anual presentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que asumió el cargo de Defensor del Pueblo Europeo el 1 de abril de 2003.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El Informe consta de seis capítulos y cuatro anexos. Comienza con una introducción personal del Defensor del Pueblo en la que examina las principales actividades y logros del año y expone sus ideas de cara al año siguiente. El presente resumen constituye el capítulo 1.

El capítulo 2 describe los procedimientos del Defensor del Pueblo para tramitar las reclamaciones y llevar a cabo las investigaciones. En él se ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas a lo largo del año, junto con un análisis temático de los resultados de asuntos archivados tras una investigación. Dicho análisis abarca las conclusiones más importantes de hecho y de derecho que figuran en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2006.

El capítulo 3 presenta una selección de resúmenes de las decisiones del Defensor del Pueblo en 2006 y abarca los distintos temas e instituciones a los que se refieren las reclamaciones y las investigaciones de oficio. Los resúmenes están organizados en primer lugar en función del tipo de conclusión o resultado y, después, en función de la institución o el órgano afectado. Al final del capítulo se incluyen resúmenes de las decisiones correspondientes a las investigaciones de oficio y ejemplos de dudas presentadas por defensores del pueblo nacionales y regionales.

El capítulo 4 se refiere a las relaciones con otras instituciones y órganos de la Unión Europea. En él, tras exponer el valor de las constructivas relaciones de trabajo del Defensor del Pueblo con las instituciones y órganos, se enumeran las diversas reuniones y actos celebrados a este respecto en 2006.

El capítulo 5 trata de las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con sus homólogos nacionales, regionales y locales de Europa y de otros lugares. Se describen pormenorizadamente las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo, así como la participación del Defensor del Pueblo en seminarios, conferencias y reuniones.

El capítulo 6 describe las actividades de comunicación del Defensor del Pueblo. Está dividido en seis apartados, que abarcan los aspectos más destacados del año, las visitas de información del Defensor del Pueblo, las conferencias y reuniones en las que han participado él y su personal, las relaciones con los medios de comunicación, las publicaciones y las comunicaciones a través de Internet.

El Anexo A contiene las estadísticas sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo en 2006. Los Anexos B y C ofrecen información detallada sobre el presupuesto y el personal del Defensor del Pueblo, respectivamente. El Anexo D, por su parte, contiene un índice analítico de las decisiones incluidas en el capítulo 3, clasificadas por número de asunto, por tema y por tipo de «mala administración» denunciada. Además, contiene una lista de los asuntos más destacados y de todos los asuntos archivados con un comentario crítico en 2006.

SINOPSIS

El cometido del Defensor del Pueblo Europeo

La institución del Defensor del Pueblo Europeo fue establecida por el Tratado de Maastricht como parte de la ciudadanía de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo investiga las reclamaciones relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones y órganos de la UE, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Con la aprobación del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» de manera que incluye el respeto de los derechos humanos, el Estado de Derecho y los principios de buena administración.

Además de responder a las reclamaciones de particulares, empresas y asociaciones, el Defensor del Pueblo actúa de manera proactiva, se reúne con miembros y funcionarios de instituciones y órganos de la UE e intenta llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y de cómo ejercerlos.

Reclamaciones e investigaciones en 2006

En 2006, el Defensor del Pueblo recibió 3 830 reclamaciones, lo que supone un ligero descenso (2 %) frente a 2005[1], pero confirma, al mismo tiempo, que el número de reclamaciones se ha estabilizado en el alto nivel sin precedentes alcanzado en 2004. El 57 % de las reclamaciones se recibió por vía electrónica, bien por correo electrónico, o bien utilizando el formulario de reclamación disponible en la página web del Defensor del Pueblo. Las reclamaciones fueron enviadas directamente por particulares en 3 619 casos, y sólo 211 procedían de asociaciones o empresas.

En casi el 70 % de los casos, el Defensor del Pueblo fue capaz de ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndolo a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema.

A lo largo del año, se iniciaron un total de 258 investigaciones nuevas a partir de las reclamaciones recibidas. Además, el Defensor del Pueblo inició nueve investigaciones de oficio. En 2006, el Defensor del Pueblo tramitó un total de 582 investigaciones, de las que 315 se habían iniciado en 2005.

Al igual que en años anteriores, una amplia mayoría de las reclamaciones, en concreto 387 o el 66 % del total, se referían a la Comisión Europea. Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el objeto principal de las reclamaciones. Hubo 74 investigaciones (13 % del total) relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 49 (8 %) al Parlamento Europeo y 11 (2 %) al Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (25 % de los asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (19 %), los procedimientos insatisfactorios (12 %), la demora injustificada (9 %), la discriminación (9 %), la negligencia (8 %), los errores de derecho (5 %) y la omisión de la garantía de cumplimiento de las obligaciones, es decir, la falta de desempeño, por parte de la Comisión, de su función de «guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (4 %).

Se recibieron un total de 3 540 peticiones individuales de información por correo electrónico, frente a unas 3 200 tanto en 2004 como en 2005. A todas ellas respondió un miembro apropiado del personal del Defensor del Pueblo.

Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

En 2006, el Defensor del Pueblo concluyó 250 investigaciones, de las que 247 correspondían a reclamaciones y tres se habían emprendido de oficio. A continuación se presenta un resumen de las conclusiones.

[1] Cabe señalar que, en 2006, 281 reclamaciones se referían a la misma cuestión, mientras que en 2005, hubo 335 reclamaciones relativas a la misma cuestión.

Ausencia de mala administración

En 95 asuntos, la investigación del Defensor del Pueblo constató que no existía mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución o el órgano competente una explicación completa de su actuación, además de la opinión del Defensor del Pueblo sobre la cuestión. Entre los asuntos en los que no se constató mala administración en 2006 figuran los siguientes:

- El Defensor del Pueblo recibió una reclamación referente a la tramitación de peticiones de información por parte del Banco Europeo de Inversiones (BEI) sobre la posible financiación de un proyecto en la República Checa. En su respuesta inicial a las peticiones de información, el BEI había declarado, en términos generales, que su negativa a proporcionar acceso a la información cumplía con las políticas y normas del BEI en vigor en su momento. Durante la investigación del Defensor del Pueblo, proporcionó una explicación más concreta, haciendo referencia al interés público en relación con las relaciones internacionales. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que el BEI no había incumplido sus propias normas relativas al acceso a la información y archivó el asunto tras constatar que no hubo mala administración. Sin embargo, para futuras ocasiones, aconsejó al BEI que, cuando se negara a facilitar información, proporcionara una explicación adecuada de las razones para hacerlo, dirigida al solicitante de la información, antes de que el problema llegase al punto de convertirse en una reclamación al Defensor del Pueblo. (3501/2004/PB)

- Un ciudadano que había participado en un concurso general organizado por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) reclamó ante el Defensor del Pueblo porque, en su opinión, el concurso no había sido lo suficientemente transparente y no había estado bien organizado, y no se habían respetado los plazos de inscripción de las pruebas de selección. Al llevar a cabo la investigación, el Defensor del Pueblo comprobó que la EPSO había proporcionado a los candidatos información sobre las distintas etapas del proceso de selección de forma regular y de acuerdo con lo estipulado en la convocatoria de manifestaciones de interés. Llegó a la conclusión de que la información proporcionada por la EPSO había sido clara y adecuada y de que no se trataba de un caso de mala administración. (472/2006/DK)

- Una agencia de traducción sueca se quejó al Defensor del Pueblo con motivo de una invitación a licitar publicada por el Tribunal de Justicia. La invitación incluía un requisito que no aparecía en el anuncio de contrato original, requisito que la agencia no podía cumplir. El Defensor del Pueblo comprobó que, de acuerdo con las normas pertinentes, era suficiente que algunos de los requisitos se especificaran sólo en la invitación a licitar y no en el anuncio de contrato. Concluyó que el Tribunal no había modificado las condiciones durante el procedimiento, como alegaba el demandante, y que, por lo tanto, no se trataba de un caso de mala administración. (2523/2005/TN)

Aunque el Defensor del Pueblo no halle pruebas de mala administración, puede aprovechar para sugerir a la institución u órgano una posibilidad de mejora de la calidad de su administración en el futuro. En tales casos, el Defensor del Pueblo formula una observación adicional, como ocurrió, por ejemplo, en los asuntos siguientes:

- El Defensor del Pueblo concluyó que no hubo mala administración en la decisión del Parlamento de rechazar la oferta presentada por el demandante tras una licitación. Sin embargo, llamó la atención al Parlamento respecto a una declaración que había realizado relativa a su discrecionalidad en los procedimientos de licitación. El Defensor del Pueblo señaló que la declaración no parecía estar en consonancia con la licitación objeto de este asunto ni con los principios de buena administración relativos al ejercicio de los poderes discrecionales. (1315/2005/BB)

- El Defensor del Pueblo le sugirió a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) que, cuando la autoridad facultada para proceder a los nombramientos prevea que enviará su respuesta a un recurso, presentado de conformidad con el apartado 2 del artículo 90 del Estatuto de los funcionarios, más tarde de los cuatro meses previstos para tal efecto, debería remitir una respuesta provisional. Realizó esta sugerencia tras investigar una reclamación presentada por un candidato de un concurso general que no había sido seleccionado. La EPSO lamentó

el retraso producido en este caso concreto. El Defensor del Pueblo aprovechó la oportunidad que le brindaba esta reclamación para aclarar que está autorizado a examinar la legalidad de la decisión de un tribunal de selección. En este caso, la EPSO había impugnado su competencia al respecto. (1217/2004/OV)

Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo intenta obtener un resultado globalmente positivo que satisfaga tanto al demandante como a la institución que es objeto de la reclamación. La cooperación de las instituciones y órganos de la UE es esencial para conseguir resultados de este tipo, que contribuyen a mejorar las relaciones entre las instituciones y los ciudadanos y pueden evitar la necesidad de litigios costosos y prolongados.

Durante 2006, fueron resueltos 64 asuntos por el propio órgano o institución a raíz de una reclamación al Defensor del Pueblo. Como ejemplos se pueden citar los siguientes:

- La Comisión resolvió un asunto de demora en el pago relativo a un programa de intercambio entre alumnos de Berlín (Alemania), y Halton (Reino Unido), después de que una autoridad local berlinesa presentara una reclamación ante el Defensor del Pueblo. La Comisión declaró, además, que había tomado medidas para mejorar su administración en el ámbito del hermanamiento de ciudades. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción esta respuesta, pero añadió que, en casos como el descrito, sería apropiado pagar también intereses. (3172/2005/WP)

- La Comisión acordó pagar créditos salariales a una funcionaria a raíz de que el Defensor del Pueblo investigara el asunto. La funcionaria había caído enferma tras entrar en funciones y finalmente se le concedió una pensión de invalidez. Durante un período de tiempo prolongado, la Comisión se negó a pagarle alegando que la funcionaria no había presentado pruebas que demostraran que su ausencia se debía a causas médicas. Como resultado de la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión aceptó pagar los créditos salariales, además de los intereses que reclamaba la demandante. (106/2005/TN)

- El Comité de las Regiones reembolsó a un candidato los gastos de viaje originados por una entrevista de trabajo y aceptó pagarle intereses, después de que el Defensor del Pueblo investigara el asunto. Como respuesta a la petición del demandante de que se mejorara el procedimiento de reembolso, el Comité le informó de que la demora se había debido a circunstancias excepcionales y de que no era necesario revisar estos procedimientos. En una observación adicional, el Defensor del Pueblo sugirió que las prácticas administrativas del Comité mejorarían si se llevase a cabo, de forma sistemática, un seguimiento de los expedientes de pago como el de este asunto. Esto podría realizarse contactando con los solicitantes si faltase algún documento necesario o, en caso de que se produjesen demoras, manteniendo a los solicitantes informados sobre éstas y sobre sus causas. (800/2006/WP)

Si a raíz de una investigación se constata la existencia de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta conseguir una solución amistosa siempre que sea posible. En algunos casos, se logra si la institución o el órgano competente ofrecen una compensación al demandante. Las ofertas de este tipo se hacen *ex gratia*, es decir, sin admisión de responsabilidad jurídica ni creación de un precedente.

En 2006, se propusieron veintiocho soluciones amistosas. Tres asuntos, incluyendo dos cuyas propuestas se habían presentado en 2005, fueron archivados durante este año cuando se obtuvo una solución de este tipo. A finales de 2006, estaban aún en estudio veintisiete propuestas. Entre las soluciones amistosas conseguidas en 2006 pueden citarse las siguientes:

- El Banco Europeo de Inversiones (BEI) permitió el acceso parcial del público a un informe de auditoría después de que se presentara una reclamación al Defensor del Pueblo. Además, accedió a proporcionar a la empresa afectada acceso privado a las secciones del informe relativas al grupo al que pertenecía la empresa. El informe trataba de un proyecto en África financiado por la UE en el que había participado el mencionado grupo. En un principio, el BEI había denegado el acceso al informe. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción el enfoque constructivo del BEI como modelo para futuros asuntos relativos al acceso a documentos. (1776/2005/GG)

- A raíz de la reclamación de un ciudadano alemán, la Comisión accedió a revisar su interpretación de la Directiva relativa a la protección de datos[2]. Según el demandante, las autoridades públicas del Estado federado de Hamburgo entregaron datos personales a empresas de forma ilegal, sabiendo que dichas empresas emplearían los datos con fines de venta directa. En un principio, la Comisión había declarado que la Directiva relativa a la protección de los datos no proporcionaba ninguna clase de protección frente a un caso de este tipo. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, accedió a revisar su evaluación. (2467/2004/PB)

- La Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) decidió no reclamar al demandante la devolución de ciertas indemnizaciones después de que el Defensor del Pueblo interviniera en el asunto. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la AESA había proporcionado al demandante información incompleta que podía ser malinterpretada, y, a modo de solución amistosa, propuso que la AESA se planteara renunciar a recuperar al menos una parte de las indemnizaciones. La AESA sostuvo que no había habido mala administración, pero «teniendo en cuenta la naturaleza particular de este asunto y teniendo la más alta consideración por la opinión del Defensor del Pueblo», decidió no recuperar las indemnizaciones, ni siquiera parcialmente. (1729/2005/(PB)JF)

Comentarios críticos, proyectos de recomendación e informes especiales

Si no es posible una solución amistosa o si no se consigue llegar a una, el Defensor del Pueblo archiva el asunto con un comentario crítico a la institución u órgano responsable o bien formula un proyecto de recomendación.

Normalmente, se formula un comentario crítico cuando (i) la institución responsable ya no tiene posibilidad de remediar la mala administración, (ii) ésta no parece tener implicaciones generales y (iii) no resulta indicado un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. Un comentario de este tipo confirma al demandante que su reclamación está justificada e indica a la institución o el órgano en cuestión que ha actuado erróneamente, para así contribuir a evitar una mala administración en el futuro. En 2006, el Defensor del Pueblo formuló 41 comentarios críticos. Por ejemplo:

- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no haber tomado medidas para que Alemania cumpliese la sentencia del Tribunal de Justicia relativa al Reglamento alemán sobre embalajes. El motivo fue una reclamación formulada por varias compañías de bebidas europeas sobre la pasividad de la Comisión en este asunto. El Tribunal había dictaminado que el Reglamento alemán sobre embalajes de distintas bebidas constituía un obstáculo para el comercio intracomunitario. En vista del hecho de que uno de los procedimientos de infracción relacionados con el Reglamento alemán todavía estaba en curso, el Defensor consideró que sus opiniones, expresadas en un comentario crítico, podrían ser tomadas en consideración por la Comisión y resultarle útiles en el contexto de este procedimiento. (1037/2005/GG)

- El Defensor del Pueblo criticó a la EPSO por no proporcionar a un candidato de un concurso general la información que había solicitado relativa a su calificación en una prueba de traducción que no había superado. La EPSO no indicó que proporcionar dicha información supusiera una carga administrativa excesiva, ni proporcionó ningún otro motivo válido que justificara el no habérsela facilitado al demandante. (674/2004/PB)

- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por negar a la ONG ecologista *Amigos de la tierra* el acceso a determinados documentos. Los documentos trataban cuestiones científicas relativas a la seguridad de los alimentos modificados genéticamente (MG) que la Comisión había presentado ante la Organización Mundial del Comercio. El Defensor del Pueblo recordó que las excepciones al acceso público deben interpretarse y aplicarse estrictamente y concluyó que, en este caso, la Comisión había adoptado una interpretación inadmisiblemente amplia de las disposiciones en cuestión. (582/2005/PB)

Es importante que las instituciones y los órganos adopten, en respuesta a los comentarios críticos del Defensor del Pueblo, medidas con las que resolver los problemas pendientes y así evitar la mala

2 Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, DO L 281, p. 31.

administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo tiene previsto realizar y publicar un estudio sobre el seguimiento, por parte de las instituciones implicadas, de todos los comentarios críticos formulados en 2006. Asimismo, se llevará a cabo un estudio de las medidas tomadas en los 38 asuntos archivados con una observación adicional en 2006.

En los asuntos en los que es necesario que el Defensor del Pueblo realice un seguimiento, es decir, en los que la institución responsable tiene la posibilidad de remediar la mala administración, en los asuntos de mala administración más graves o en los que tienen implicaciones generales, el Defensor del Pueblo suele formular un proyecto de recomendación. La institución u órgano en cuestión debe responderle con un informe detallado en el plazo de tres meses.

Durante 2006, se formularon trece proyectos de recomendación. Además, diez proyectos de recomendación formulados en 2005 dieron lugar a sendas decisiones en 2006. Cuatro asuntos fueron archivados durante el año al aceptar la institución el proyecto de recomendación. Dos casos dieron lugar a un informe especial al Parlamento Europeo. Seis asuntos fueron archivados por otros motivos. A finales de 2006, seguían en estudio nueve proyectos de recomendación, entre ellos uno formulado en 2004. Entre los proyectos de recomendación formulados en 2006 se encuentran los siguientes:

- El Defensor del Pueblo instó a la Comisión a tramitar con la mayor rapidez posible una reclamación referente a la Directiva relativa al tiempo de trabajo. Un médico alemán había alegado que Alemania incumplía la Directiva en el caso de los médicos que ejercían en hospitales y del tiempo que estaban de guardia. La Comisión manifestó que se estaban realizando modificaciones a la Directiva. Sin embargo, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Comisión no tenía derecho a posponer el trámite de la reclamación de forma indefinida sobre la base de que la Directiva sería modificada en algún momento. (3453/2005/GG)

- El Defensor invitó a la Comisión a corregir la información inexacta y engañosa que aparecía en folletos, pósteres y en un vídeo de presentación sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo. Esta invitación surgió a raíz de las reclamaciones presentadas por dos asociaciones de compañías aéreas, que criticaban la información proporcionada por la Comisión relativa al derecho de los pasajeros a recibir compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelaciones de vuelos o retrasos importantes. Si bien el Defensor del Pueblo no consideró que todas las alegaciones del demandante estuvieran justificadas, detectó algunas declaraciones imprecisas que podrían ser malinterpretadas e invitó a la Comisión a corregirlas. (1475/2005/(IP)GG y 1476/2005/(BB)GG)

Estaba previsto que la Comisión remitiera un informe detallado sobre el proyecto de recomendación del Defensor relativo al asunto 3453/2005/GG en diciembre de 2006 y los correspondientes a los asuntos 1475/2005/(IP)GG y 1476/2005/(BB)GG, en marzo de 2007. Debido a que a finales de 2006 estas investigaciones aún se hallaban en curso, no aparecen en el capítulo 3 del Informe.

Entre los proyectos de recomendación aceptados en 2006 pueden citarse los siguientes:

- La Comisión aceptó la conclusión del Defensor del Pueblo de que, en el caso de las declaraciones formuladas en una Comisión Parlamentaria en un Estado federado de Alemania, las buenas prácticas administrativas habrían exigido buscar una explicación al respecto y confirmó que se esforzará en hacerlo. Estos hechos tuvieron lugar a raíz de un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo instaba a la Comisión a tomar las medidas apropiadas para averiguar si la venta de una empresa pública alemana contenía elementos que podían considerarse ayuda estatal. Según el demandante, dichas medidas implicarían aclarar las declaraciones formuladas en la Comisión Parlamentaria en un Estado federado de Alemania, que sugerían que constituía ayuda estatal. (642/2004/GG)

- La Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le solicitaba que adoptara, lo antes posible, una decisión en relación con la denuncia por infracción del demandante y que se la comunicara a éste. El demandante, un ciudadano danés que se dedicaba a la compraventa de automóviles, alegó ante el Defensor del Pueblo que la Comisión no había cumplido su cometido de llegar a una conclusión referente a su denuncia de infracción relativa a los impuestos que Dinamarca aplica a los automóviles importados. (956/2004/PB)

Si una institución o un órgano comunitario no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede enviar un informe especial al Parlamento Europeo. Este tipo de informes constituye el arma final del Defensor del Pueblo y la última medida sustantiva que adopta al tramitar un asunto, ya que la aprobación de una resolución y el ejercicio de los poderes del Parlamento pasan a depender del juicio político de éste. En 2006 se presentaron dos informes especiales:

- El Defensor del Pueblo invitó al Consejo a reconsiderar la elección de las lenguas empleadas en las páginas web de las Presidencias del Consejo de la UE. Esto tuvo lugar a raíz de una reclamación presentada por una asociación alemana que reivindicaba que estas páginas web deberían estar disponibles no sólo en inglés y francés, sino también en alemán. El Consejo alegaba que el único responsable de la página web es el Estado miembro que ostente la Presidencia, argumento con el cual el Defensor del Pueblo se mostró en desacuerdo. A raíz de que el Consejo rechazara su proyecto de recomendación, el Defensor remitió la cuestión al Parlamento Europeo. (1487/2005/GG)

- En un informe especial dirigido al Parlamento, el Defensor del Pueblo alegaba que, aunque la Comisión afirmara no ser capaz de alcanzar un consenso político sobre el modo de proceder, este hecho no la eximía de su obligación de tramitar adecuadamente una denuncia por infracción. Un prestador de servicios de apuestas deportivas alemán presentó una reclamación ante la Comisión a raíz de que las autoridades alemanas le ordenaran que suspendiera su actividad, lo que le obligaba a cerrar su negocio. En opinión del denunciante, este hecho constituía una violación de la libre prestación de servicios. Tras la remisión del informe especial, la Comisión informó al Parlamento y al Defensor del Pueblo de que había tomado una decisión respecto a la denuncia por infracción. (289/2005/GG)

Investigaciones de oficio

El Defensor del Pueblo puede iniciar investigaciones de oficio principalmente en dos casos. En primer lugar, para investigar un posible supuesto de mala administración cuando la reclamación ha sido presentada por alguien no autorizado (es decir, cuando el demandante no es un ciudadano o residente de la Unión o una persona jurídica que tenga una oficina registrada en un Estado miembro). En 2006, se iniciaron cinco investigaciones de oficio de este tipo. El Defensor del Pueblo puede también iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que parezca ser un problema de carácter general en las instituciones. En 2006, se llevaron a cabo cuatro investigaciones de este tipo, incluyendo los dos casos siguientes:

- El Defensor del Pueblo solicitó a la Comisión que considerara la posibilidad de aumentar el uso de la mediación a la hora de tramitar los conflictos que surjan en el marco de contratos financiados por la Comisión. La respuesta de la Comisión fue positiva: se comprometió a fomentar el empleo de métodos alternativos para solucionar conflictos futuros, incluyendo una cláusula opcional de mediación en sus contratos públicos tipo. Al cerrar la investigación, el Defensor del Pueblo solicitó a la Comisión que, antes del 30 de junio de 2007, le proporcionara información de seguimiento relativa tanto a la cláusula de mediación como al esfuerzo realizado por la institución para potenciar el uso de la mediación en el ámbito de los conflictos relacionados con subvenciones. Además, el Defensor del Pueblo subrayó la importancia de recomendar el uso de la mediación en los conflictos entre contratistas y subcontratistas. (OI/1/2006/TN)

- En enero de 2006, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio relativa a las normas y políticas del Parlamento Europeo sobre el límite máximo de edad aplicado en su programa de prácticas. En su recomendación, el Defensor del Pueblo hizo referencia (i) al artículo 21, sobre no discriminación, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, (ii) a la reciente jurisprudencia del Tribunal de Justicia, según la cual el principio de no discriminación por razón de edad es un principio general del Derecho comunitario, y (iii) a la decisión de la Comisión, formulada a raíz de una recomendación del Defensor del Pueblo, de suprimir el límite de edad en su programa de prácticas. El Parlamento informó al Defensor del Pueblo de que, desde el 15 de febrero de 2006, no se aplicaba el límite de edad en el programa de prácticas de esta institución. (OI/3/2006/BB)

Asuntos destacados como ejemplo de mejores prácticas

Las respuestas de la **Comisión Europea** a la investigación de oficio relativa a la mediación iniciada por el Defensor del Pueblo (**OI/1/2006/TN**) y la del **Parlamento Europeo** a la investigación de oficio sobre una posible discriminación por motivos de edad (**OI/3/2006/BB**) son ejemplos ilustrativos de mejores prácticas, por lo que merecen incluirse entre los «asuntos destacados» del Informe Anual de 2006. Sirven también de ejemplo para otras instituciones y órganos de la UE, por lo que respecta al modo adecuado de reaccionar ante las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo. Otra muestra más de que la Comisión estaba dispuesta a colaborar de forma constructiva con el Defensor del Pueblo en el asunto anterior es el hecho de que aceptara revisar su interpretación de la Directiva relativa a la protección de datos (**2467/2004/PB**). Al aceptar el razonamiento del Defensor del Pueblo y las preocupaciones expresadas por el demandante, la Comisión demostró que está dispuesta a tener en cuenta a los ciudadanos como punto central de sus actividades. El Defensor del Pueblo aplaude este comportamiento.

En el asunto **106/2005/TN**, citado anteriormente, hallamos otro ejemplo de una respuesta constructiva por parte de las instituciones; en este caso, la Comisión accedió a pagar a una funcionaria créditos salariales, así como los intereses devengados. La **Agencia Europea de Seguridad Aérea** (AESA) proporcionó un ejemplo de auténtica cultura de servicio cuando, a pesar de mantener su criterio de que no se había producido mala administración, aceptó la solución amistosa propuesta por el Defensor del Pueblo (véase el asunto **1729/2005/JF**). Por último, el modo innovador en que, en el asunto **1776/2005/GG**, el **Banco Europeo de Inversiones** (BEI) cumplió la solicitud del demandante de acceder a un informe de auditoría, protegiendo al mismo tiempo los intereses legítimos de terceras partes, constituye un ejemplo de respuesta a una reclamación que puede servir de modelo para futuros asuntos relativos al acceso a documentos.

Otros análisis

En el último apartado del capítulo 2 del Informe Anual se examinan éstos y otros asuntos desde las siguientes perspectivas temáticas: (i) transparencia, incluido el acceso a los documentos y a la información, y protección de datos; (ii) la Comisión como guardiana de los Tratados; (iii) licitaciones, contratos y subvenciones; y (iv) asuntos de personal, incluida la contratación.

El capítulo 3 del Informe contiene resúmenes de 59 de las 250 decisiones por las que se dieron por concluidos en 2006 diversos asuntos. Los resúmenes reflejan la variedad de temas e instituciones sobre los que versan las investigaciones del Defensor del Pueblo, así como los diferentes tipos de conclusiones.

Las decisiones por las que se archivan los asuntos se publican normalmente en la página web del Defensor del Pueblo (http://www.ombudsman.europa.eu) en inglés y en la lengua del demandante, si es distinta del inglés.

Relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea

Para llevar a cabo su trabajo en defensa de los ciudadanos, es esencial que el Defensor del Pueblo mantenga unas relaciones de trabajo constructivas con las instituciones y órganos de la Unión Europea. Esta cooperación adopta la forma de reuniones periódicas y de actos conjuntos. El Defensor del Pueblo aprovecha la oportunidad que le brindan estas reuniones para explicar su papel como promotor de la buena administración en las instituciones y órganos.

En 2006, resultaron de especial importancia las reuniones bilaterales celebradas con los Comisarios europeos con el fin de debatir el funcionamiento del nuevo procedimiento de la Comisión para tramitar las investigaciones del Defensor del Pueblo, que fue puesto en marcha en noviembre de 2005. Asimismo, en junio, el Defensor del Pueblo mantuvo una reunión muy productiva con el personal de la Comisión responsable de coordinar la tramitación de las investigaciones del Defensor del Pueblo. La colaboración de la Vicepresidenta de la Comisión, Margot WALLSTRÖM, responsable, entre otros, de las relaciones con el Defensor del Pueblo, y de la Secretaria General de la Comisión, Catherine DAY, resultó fundamental para posibilitar la celebración de todas estas reuniones. Además, en diciembre la Sra. WALLSTRÖM se dirigió al personal del Defensor del

Pueblo en Estrasburgo y ofreció un resumen de los esfuerzos que la Comisión está realizando a fin de mejorar las relaciones con los ciudadanos.

En 2006, el Defensor del Pueblo continuó desarrollando las relaciones de trabajo constructivas con los diputados al Parlamento Europeo. A lo largo del año, el Sr. DIAMANDOUROS participó en una serie de reuniones individuales con los diputados, así como en cuatro reuniones de la Comisión de Peticiones, en las que presentó su Informe Anual y sus informes especiales sobre diversas cuestiones. A petición de la Comisión de Peticiones, un miembro del personal del Defensor del Pueblo acudió como representante de éste a cada una de las reuniones celebradas por la Comisión durante este año.

El Defensor continuó con sus esfuerzos para potenciar los contactos con otras instituciones y organismos en 2006. En marzo, se reunió en Luxemburgo con los presidentes del Tribunal de Justicia, el Tribunal de Primera Instancia y el Tribunal de la Función Pública, con el presidente del Tribunal de Cuentas y el del Banco Europeo de Inversiones. En octubre, se reunió en Grecia con los directores de la Agencia Europea de Reconstrucción y del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional. A lo largo del año, ofreció además varias ponencias sobre su trabajo ante diversos grupos de personal de las instituciones europeas en Bruselas, Luxemburgo y Estrasburgo.

Con el fin de asegurar que a los ciudadanos se les ofrece el mejor servicio posible, el Defensor del Pueblo firmó varios acuerdos importantes durante 2006.

En marzo, firmó un nuevo acuerdo con el Parlamento que incluye la cooperación en áreas como la política inmobiliaria, la tecnología de la información y las comunicaciones. Este nuevo acuerdo permitirá al Defensor del Pueblo hacer un uso razonable de los recursos facilitados a la Oficina, asegurando, a su vez, que goza de autonomía para desempeñar sus funciones.

Otro acuerdo relevante firmado en 2006 fue el Memorándum de Acuerdo entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Supervisor Europeo de Protección de Datos. Este acuerdo tenía por objeto asegurar la tramitación coherente de las reclamaciones relativas a la protección de datos y evitar duplicaciones innecesarias. El Defensor del Pueblo y el Supervisor de Protección de Datos, el Sr. Peter HUSTINX, firmaron el Memorándum de Acuerdo el 30 de noviembre en Bruselas[3].

Ese mismo día, el Defensor del Pueblo había firmado un acuerdo con el Gobierno español que permitiría a los ciudadanos presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las lenguas cooficiales de España (euskera, catalán/valenciano y gallego). Con la firma de este acuerdo, el Defensor del Pueblo adoptó unas prácticas en consonancia con la conclusiones alcanzadas por el Consejo en junio de 2005, que prevé el uso de estas lenguas a fin de facilitar a los ciudadanos españoles la comunicación con las instituciones de la UE. El Representante Permanente de España ante la Unión Europea, el embajador Carlos BASTARRECHE SAGÜES, firmó el acuerdo en nombre del Gobierno español.

Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos

El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los ámbitos nacional, regional y local para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos sobre el Derecho de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Ésta es una cuestión de especial importancia, puesto que numerosos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. En muchos de estos casos, un defensor del pueblo del país puede proporcionar una solución eficaz. Esta colaboración es esencial, asimismo, para mantenerse al corriente de las importantes novedades que se producen en la esfera de los defensores del pueblo, intercambiar información sobre el Derecho de la UE y compartir las mejores prácticas. La cooperación se produce en su mayor parte en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo, aunque el Defensor del Pueblo Europeo también participa en conferencias, seminarios y reuniones al margen de dicha Red.

3 Memorándum de Acuerdo entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Supervisor Europeo de Protección de Datos; DO 2007 C 27, p. 21.

Red Europea de Defensores del Pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo, abarca actualmente casi noventa oficinas en treinta y un países, de ámbito nacional y regional dentro de la Unión Europea y de ámbito nacional en los países candidatos a la adhesión a la UE, además de Noruega e Islandia. La Red sirve de mecanismo efectivo de cooperación en la tramitación de asuntos. En los casos en que es posible, el Defensor del Pueblo Europeo transfiere los asuntos directamente a los defensores del pueblo nacionales y regionales, o bien asesora adecuadamente al demandante. En 2006, el Defensor del Pueblo aconsejó a 828 demandantes que recurrieran a un defensor del pueblo nacional o regional y transfirió 363 reclamaciones (de las cuales, 270 tenían como objeto la misma cuestión) directamente al defensor del pueblo competente.

Además de los intercambios informales de información que se producen regularmente dentro de la Red, existe un procedimiento especial que permite a los defensores del pueblo nacionales o regionales resolver por escrito cualquier duda en materia de legislación comunitaria e interpretación que pueda plantearse, por ejemplo, durante la tramitación de asuntos concretos. El Defensor del Pueblo Europeo responde a las preguntas sobre el Derecho de la UE o bien las transmite a las instituciones y órganos de la UE pertinentes. En 2006, se recibieron dos preguntas (una de un defensor del pueblo nacional y una de un defensor regional) y se archivaron tres (incluidas dos iniciadas en 2005). En el capítulo 3 se proporcionan detalles acerca de las preguntas.

La Red se mantiene igualmente activa en materia de intercambio de experiencias y mejores prácticas. Para lograr estos objetivos, se celebran seminarios y reuniones, se publica un boletín periódico, se mantiene un foro de debate electrónico y se facilita un servicio electrónico de noticias diario.

Cada dos años se celebra un seminario dirigido a los defensores del pueblo nacionales y regionales, organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y su correspondiente homólogo nacional o regional. Entre el 19 y el 21 de noviembre se celebró en Londres el quinto seminario de defensores del pueblo regionales de los Estados miembros de la UE, organizado por el Defensor del Pueblo de la Administración Local para Inglaterra, el Sr. Tony REDMOND, y el Defensor del Pueblo Europeo. Al evento acudieron cerca de 80 participantes, procedentes de cada uno de los seis países que cuentan con defensores del pueblo de ámbito regional (es decir, Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido[4]). El tema del seminario era «*Working together to promote good administration and defend citizens' rights in the EU*» [La colaboración como medio para promover la buena administración y defender los derechos de los ciudadanos en la UE]. El programa incluía sesiones dedicadas al Derecho de la UE, a la promoción de la buena administración, la tramitación de las reclamaciones y la colaboración entre defensores del pueblo.

Los agentes de enlace, que actúan como el primer punto de contacto de la Red en las oficinas de los defensores del pueblo nacionales, se reúnen también cada dos años. El quinto seminario de los agentes de enlace se celebró en Estrasburgo del 18 al 20 de junio. Bajo el título «*Upholding fundamental rights — Sharing best practice*» [El respeto de los derechos fundamentales: compartir las mejores prácticas], el seminario pretendía ser un foro en el que los agentes de enlace pudieran intercambiar opiniones sobre las mejores prácticas en el seno de las instituciones, así como debatir sobre su trabajo para promover los derechos fundamentales. El seminario sirvió, asimismo, para que los agentes de enlace recapacitaran sobre el funcionamiento de la Red y sugirieran formas de mejorarla. En total, acudieron 28 participantes procedentes de 26 países europeos, incluyendo, por primera vez, representantes de las instituciones del defensor del pueblo de Bulgaria, Croacia y Rumanía.

El boletín de noticias del Defensor del Pueblo, *European Ombudsmen – Newsletter*, siguió constituyendo una valiosísima herramienta de intercambio de información sobre el Derecho de la UE y las mejores prácticas en 2006. Los dos números del boletín de 2006, publicados en abril y en octubre, contenían artículos sobre la supremacía del Derecho de la UE, el reconocimiento mutuo de las cualificaciones en la Unión Europea, la legislación medioambiental comunitaria y el acceso a la información medioambiental, el papel de los defensores del pueblo en la supervisión de los centros

4 Los países se citan siguiendo el orden protocolario de la UE; es decir, el orden alfabético común de los nombres geográficos en su lengua de origen. Este orden protocolario se emplea a lo largo de todo el documento.

penitenciarios, el acceso universal a la banda ancha de Internet, la discriminación en el acceso al empleo, la libertad de expresión, los derechos de los niños y los problemas relacionados con la migración y el asilo. Los foros de Internet de debate e intercambio de documentos del Defensor del Pueblo siguieron creciendo a lo largo del año, lo que permitió a las secretarías compartir información mediante el envío de preguntas y respuestas. Se iniciaron varios debates importantes sobre temas tan diversos como el control independiente de los centros penitenciarios, el estatuto de residente permanente para los hijos de inmigrantes nacidos en la UE, la lucha contra la discriminación y la promoción de la igualdad de trato, así como el derecho a votar en las elecciones locales de la UE. Por su parte, el servicio electrónico de noticias del Defensor del Pueblo, *Ombudsman Daily News*, se publicó todos los días laborables e incluyó artículos, comunicados de prensa y anuncios de las instituciones incluidas en la Red.

Las visitas informativas a los defensores del pueblo de los Estados miembros y países candidatos también han resultado fundamentales para el desarrollo de la Red y constituyen un medio excepcional para dar a conocer la variedad de herramientas de comunicación que ésta ofrece. A lo largo de 2006, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Luxemburgo (marzo), España (mayo), Irlanda del Norte (noviembre) y Bulgaria (noviembre).

Reuniones

Durante el año 2006, los esfuerzos del Defensor del Pueblo por colaborar con sus homólogos se extendieron más allá de las actividades de la Red europea mencionada. Con objeto de afianzar la institución del Defensor del Pueblo, debatir las relaciones interinstitucionales e intercambiar mejores prácticas, el Defensor del Pueblo acudió a 28 actos organizados por sus homólogos nacionales y regionales y se reunió con un nutrido número de defensores y representantes de defensores en la Unión Europea y fuera de ella.

Actividades de comunicación

Una de las actividades centrales del Defensor del Pueblo es intentar llegar a los ciudadanos. En 2006, se intensificaron los esfuerzos destinados a difundir información relativa al derecho de presentar reclamaciones sobre la mala administración. El Defensor del Pueblo y su personal llevaron a cabo cerca de 120 presentaciones en conferencias, seminarios y reuniones celebradas a lo largo del año. Las visitas a Luxemburgo, España, Irlanda del Norte y Bulgaria le ofrecieron al Defensor la oportunidad de concienciar a los ciudadanos de estos países.

En 2006, las actividades de comunicación aumentaron con la distribución de veintidós comunicados de prensa entre periodistas de toda Europa. Algunas de las cuestiones tratadas fueron la elección de lenguas en la página web de las Presidencias del Consejo de la UE, la transparencia en relación con el *lobbying* (o grupos de presión) y los subsidios, una reclamación sobre la omisión de aplicar debidamente la Directiva relativa al tiempo de trabajo y sobre la falta de transparencia en el funcionamiento del Consejo. El Defensor del Pueblo concedió más de cuarenta entrevistas a periodistas de medios de comunicación impresos, audiovisuales y electrónicos en Bruselas, Estrasburgo y durante visitas informativas a otros países. También presentó su trabajo y respondió a preguntas durante conferencias de prensa y reuniones.

En el transcurso del año se distribuyó gran cantidad de material sobre la labor del Defensor del Pueblo, especialmente en las jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en mayo. En 2006, se publicaron ediciones nuevas de dos herramientas de comunicación de gran importancia: la guía *El Defensor del Pueblo Europeo – ¿Puede ayudarle?*, que incluye un formulario para presentar reclamaciones, que está disponible en 23 lenguas, y el prospecto *El Defensor del Pueblo Europeo – En pocas palabras*, en 25 lenguas. En noviembre se publicó la versión francesa del volumen conmemorativo titulado *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*, en rústica y encuadernado. El Defensor del Pueblo ha seguido distribuyendo ejemplares de sus otras publicaciones a lo largo del año, y en particular el *Código Europeo de Buena Conducta Administrativa* en 25 lenguas. En 2006, el Código se publicó en Macedonia a fin de promover la buena administración en la Antigua República Yugoslava de Macedonia.

La página web del Defensor del Pueblo se actualizó regularmente con decisiones, comunicados de prensa y detalles de sus actividades de comunicación. En mayo, la página web del Defensor,

al igual que las de las demás instituciones, órganos y agencias de la UE, migró al nuevo dominio de nivel superior «.EU». La dirección oficial actual es la siguiente: http://www.ombudsman.europa.eu

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006, la página web del Defensor del Pueblo recibió 416 533 visitantes. La versión en inglés fue la más visitada, seguida de la francesa, la española, la alemana y la italiana. En términos de origen geográfico de las visitas, el mayor número de visitantes procedió de Italia, país al que siguieron Suecia, el Reino Unido, España y Alemania. La sección de enlaces de la página web del Defensor del Pueblo incluye enlaces a las páginas web de los defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa. Durante 2006, se realizaron más de 44 000 visitas a las páginas enlazadas, lo que demuestra el valor añadido que posee para los ciudadanos el trabajo de coordinación que realiza el Defensor del Pueblo en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

Evolución interna

En 2006, el Defensor del Pueblo prosiguió con sus esfuerzos encaminados a garantizar que la institución estuviera capacitada para atender a las reclamaciones de los ciudadanos de 25 Estados miembros en las 21 lenguas del Tratado. Asimismo, se llevaron a cabo preparativos ante la adhesión de Bulgaria y Rumanía el 1 de enero de 2007.

Por lo que respecta al personal, el 1 de agosto de 2006, el Defensor del Pueblo designó, por primera vez, a un Secretario General mediante concurso público. Se contrató también a un tercer supervisor principal en el Departamento Jurídico, para continuar reforzando los procedimientos de tramitación de asuntos y control de la calidad.

En 2006, el número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo era de 57, frente a los 51 puestos de 2005. Este incremento se debe principalmente a los preparativos para la adhesión de Bulgaria y Rumanía y a la ejecución de la decisión de conseguir la plena autonomía del Defensor del Pueblo en la gestión de su personal, frente a los servicios del Parlamento. No está previsto un aumento en el presupuesto para 2007 aprobado por las autoridades presupuestarias en diciembre de 2006.

Con vistas a desarrollar y reforzar la comprensión de los valores y la misión de la institución, así como promover que se lleven a cabo eficazmente, el Defensor del Pueblo organizó un retiro del personal en octubre de 2006. Es la primera vez en su breve historia que esta institución lleva a cabo una actividad de este tipo.

Como parte de la preparación para el retiro, se invitó a los miembros del personal a participar en un ejercicio de autoevaluación y expresar su opinión general sobre el funcionamiento de la Oficina y sobre la influencia del trabajo del Defensor del Pueblo hasta ahora. La autoevaluación se realizó mediante un cuestionario en el que los miembros del personal evaluaban diversos aspectos de los procedimientos y métodos de trabajo del Defensor del Pueblo en los diferentes sectores de actividad de la institución, así como los logros alcanzados en beneficio de los ciudadanos en su conjunto. Uno de los objetivos adicionales de esta importante actividad era asegurar una mejor gestión del riesgo en la institución, como requieren las normas de control interno de la UE.

Los resultados del cuestionario, junto con otros materiales informativos, fueron la base sobre la que se articularon los debates del evento, que se centraron en (i) el significado de buena administración, tanto desde un punto de vista conceptual como de procedimiento, (ii) el modo de llegar a los ciudadanos en general y dirigirse a públicos más concretos y especializados y (iii) el modo de seguir afianzando y promoviendo la cultura de servicio en la oficina del Defensor del Pueblo. Se animó a todos los miembros del personal a participar de forma activa en las reflexiones. Tras el retiro, una amplia mayoría de los participantes coincidió en que esta actividad había sido una experiencia muy productiva que había merecido la pena, por lo que convenía repetirla.

Para el año 2007, el Defensor del Pueblo ha adoptado una nueva estructura presupuestaria. El total de créditos para 2007 asciende a 8 152 800 EUR (frente a los 7 682 538 EUR de 2006).

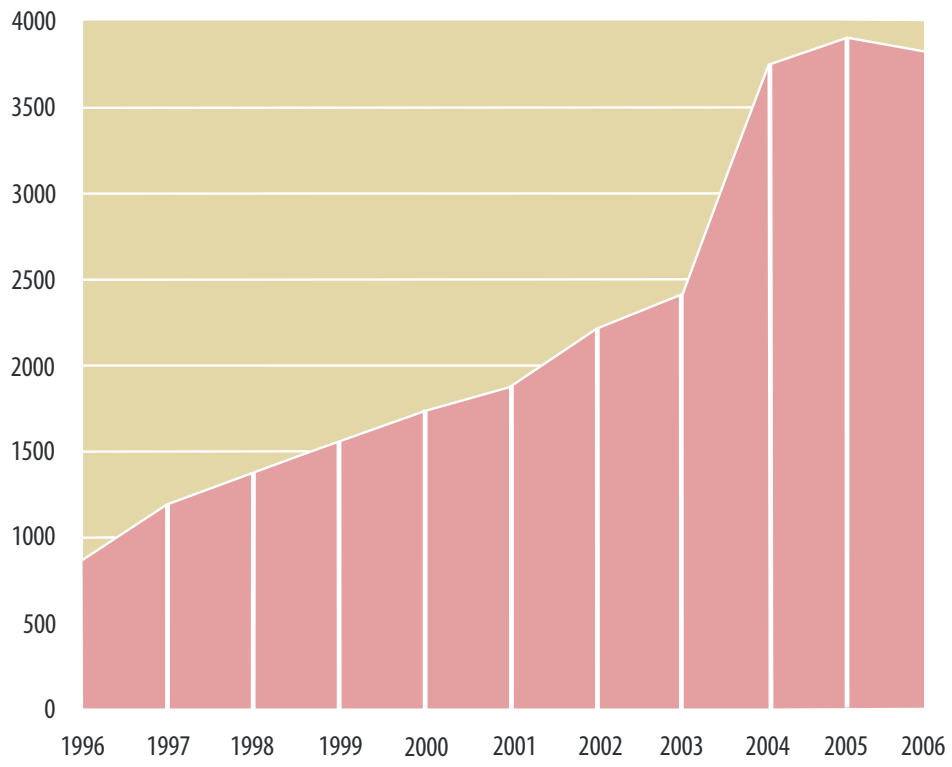
ESTADÍSTICAS

1 ASUNTOS TRAMITADOS EN 2006

1.1 NÚMERO DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2006 ..... 4 422[1]

— Investigaciones no archivadas a 31.12.2005 ..... 315[2]
— Reclamaciones a la espera de una decisión sobre la admisibilidad a 31.12.2005 270
— Reclamaciones recibidas en 2006 ..... 3 830[3]
— Investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo 9

Número de reclamaciones recibidas 1996-2006

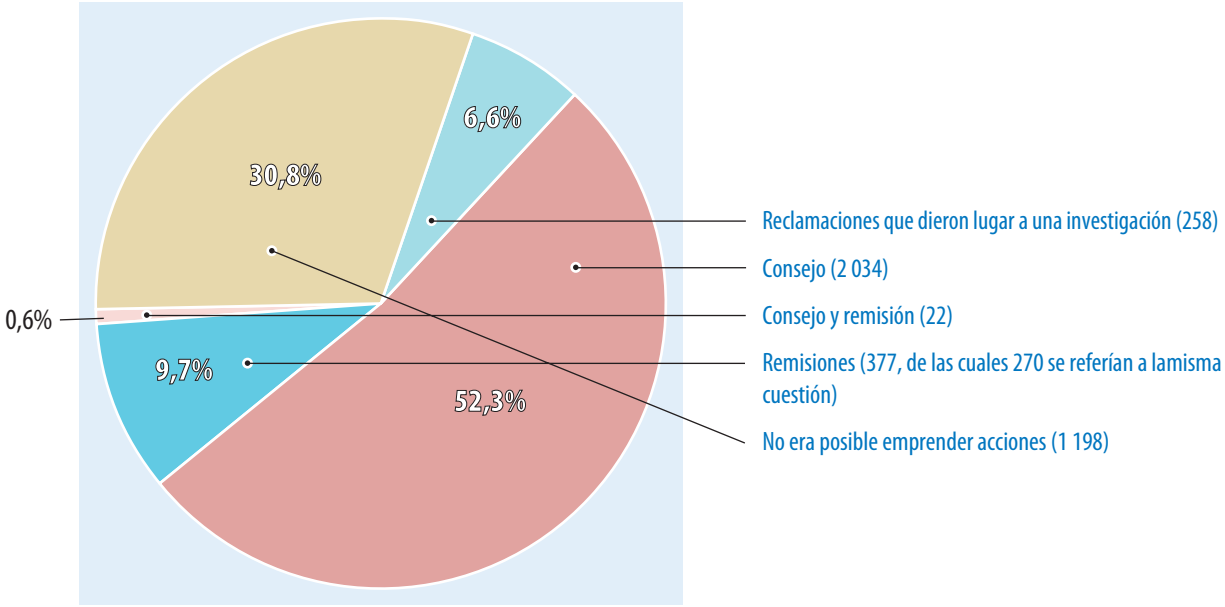


1 De los cuales, 281 se referían a la misma cuestión.
2 De las cuales, tres eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 312 estaban basadas en reclamaciones.
3 De las cuales 281 se referían a la misma cuestión, tal y como se menciona en la nota al pie de página 1.

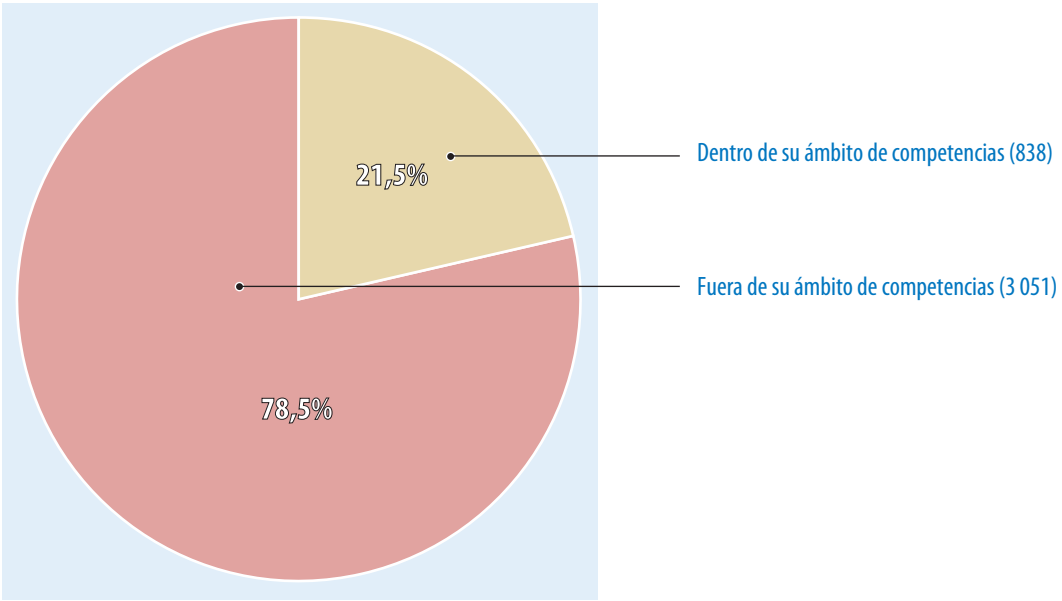
1.2 EXÁMENES REALIZADOS SOBRE LA ADMISIBILIDAD O LA INADMISIBILIDAD 95%

1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

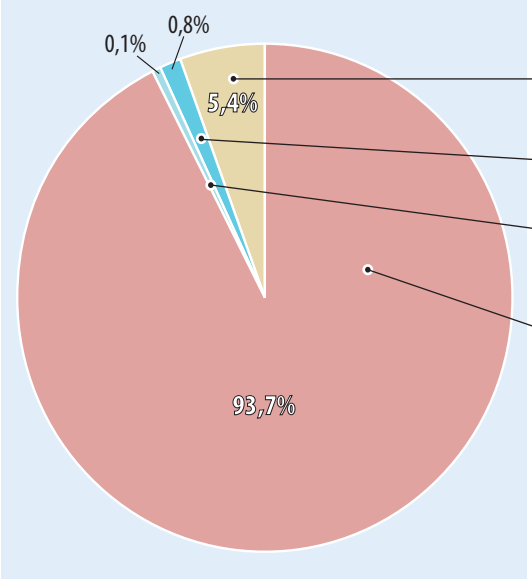
1.3.1 En función del tipo de acción emprendida por el Defensor del Pueblo Europeo en favor de los demandantes



1.3.2 En razón del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



FUERA DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS



Reclamación que no guarda relación con casos de mala administración (166)

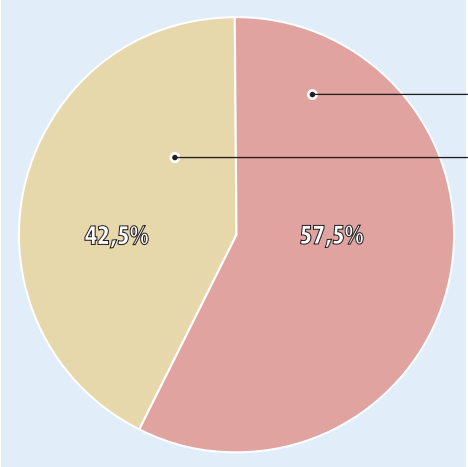
Demandante no autorizado para presentar una reclamación (25)

Reclamación dirigida contra el Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia delas Comunidades Europeas en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales (4)

Reclamación no dirigida contra una institución u órgano comunitario (2 856)

DENTRO DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS

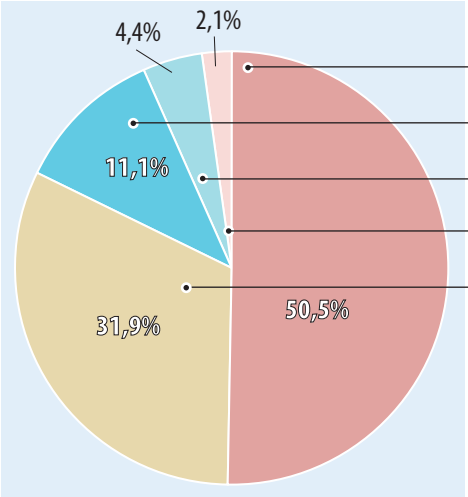
Reclamaciones declaradas admisibles



Reclamaciones que dieron lugar a una investigación (258)

Ausencia de motivos para iniciar una investigación (191)

Reclamaciones declaradas inadmisibles



Omisión de las gestiones administrativas previas (197)

No agotamiento de los recursos internos en asuntos de personal (43)

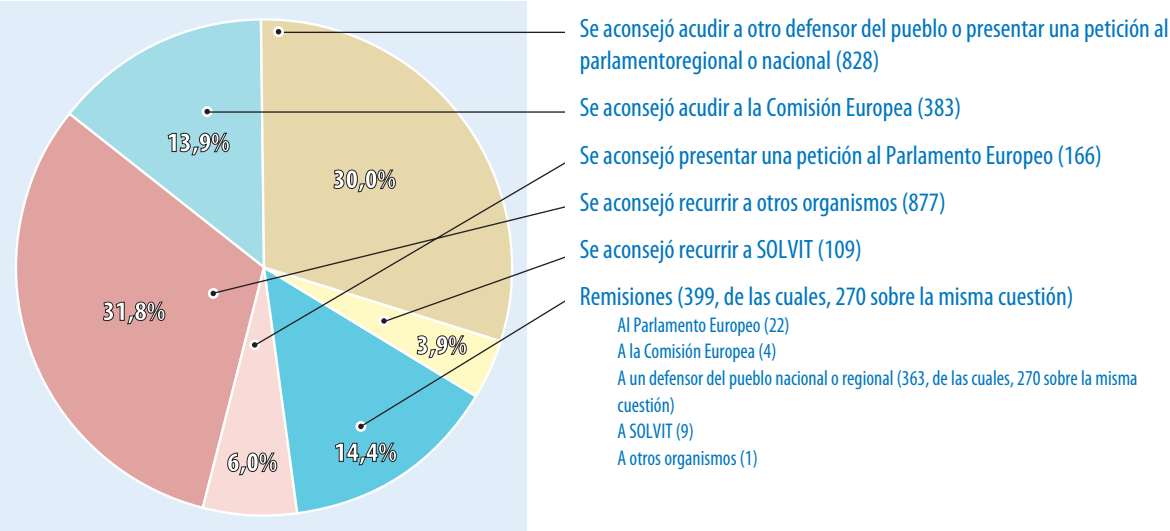
Asunto que se dirime o ha sido resuelto por un tribunal (17)

Superación del plazo (8)

Autor/objeto no patente (124)

2 REMISIONES Y CONSEJOS

(En algunos casos es posible ofrecer más de un consejo)

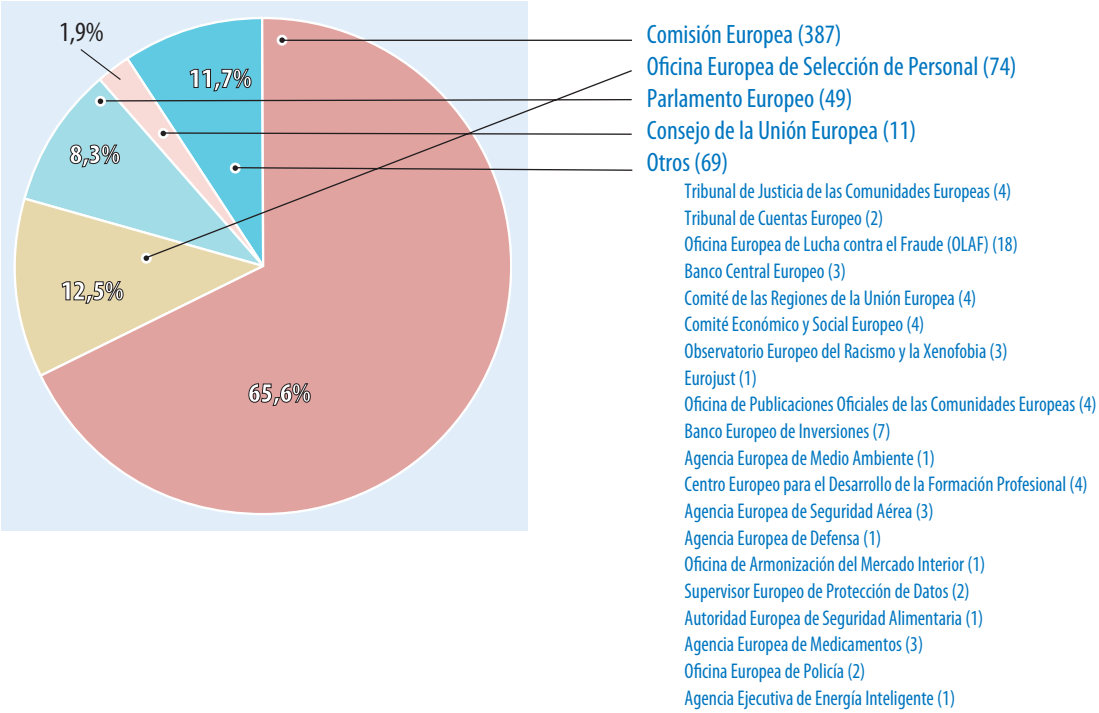


3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN 2006 582

En 2006, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó 582 investigaciones. 267 de ellas, de las cuales nueve eran investigaciones de oficio, se iniciaron en 2006, mientras que 315, de las cuales tres eran investigaciones de oficio, se iniciaron en 2005.

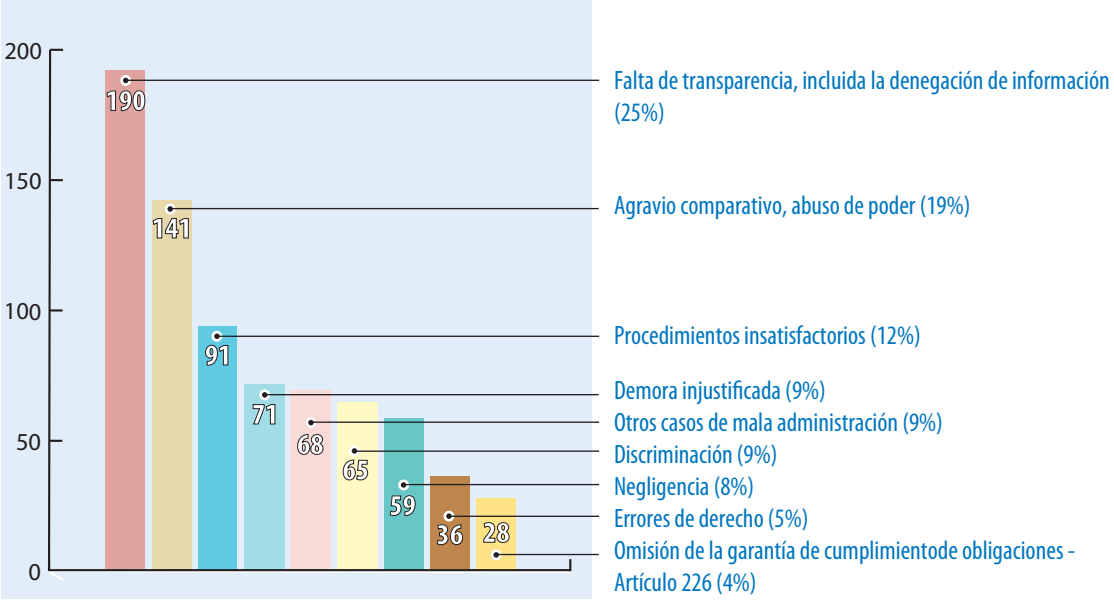
3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETOS DE INVESTIGACIÓN

(Algunas investigaciones afectan a dos o más instituciones)



3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN DENUNCIADA

(En algunos casos se alegan dos o más tipos de mala administración)

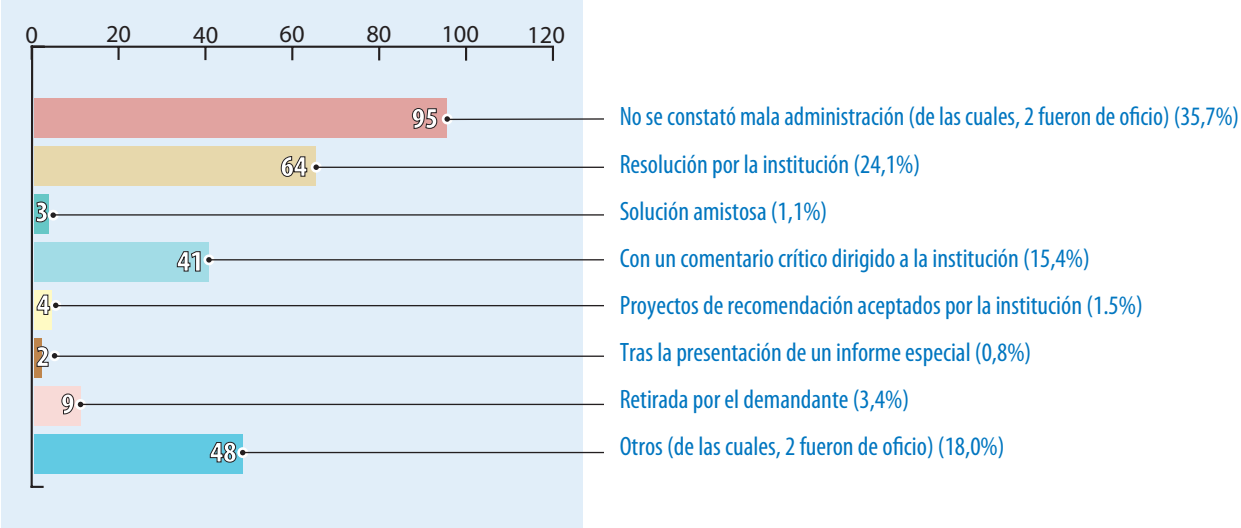


3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSA, PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN E INFORMES ESPECIALES PRESENTADOS EN 2006

— Propuestas de solución amistosa 28
— Proyectos de recomendación 13
— Informes especiales 2

3.4 INVESTIGACIONES ARCHIVADAS ..... 250[4]

(Las investigaciones se archivaron sobre la base de una o más de las siguientes razones)



[4] De las cuales, tres fueron investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.

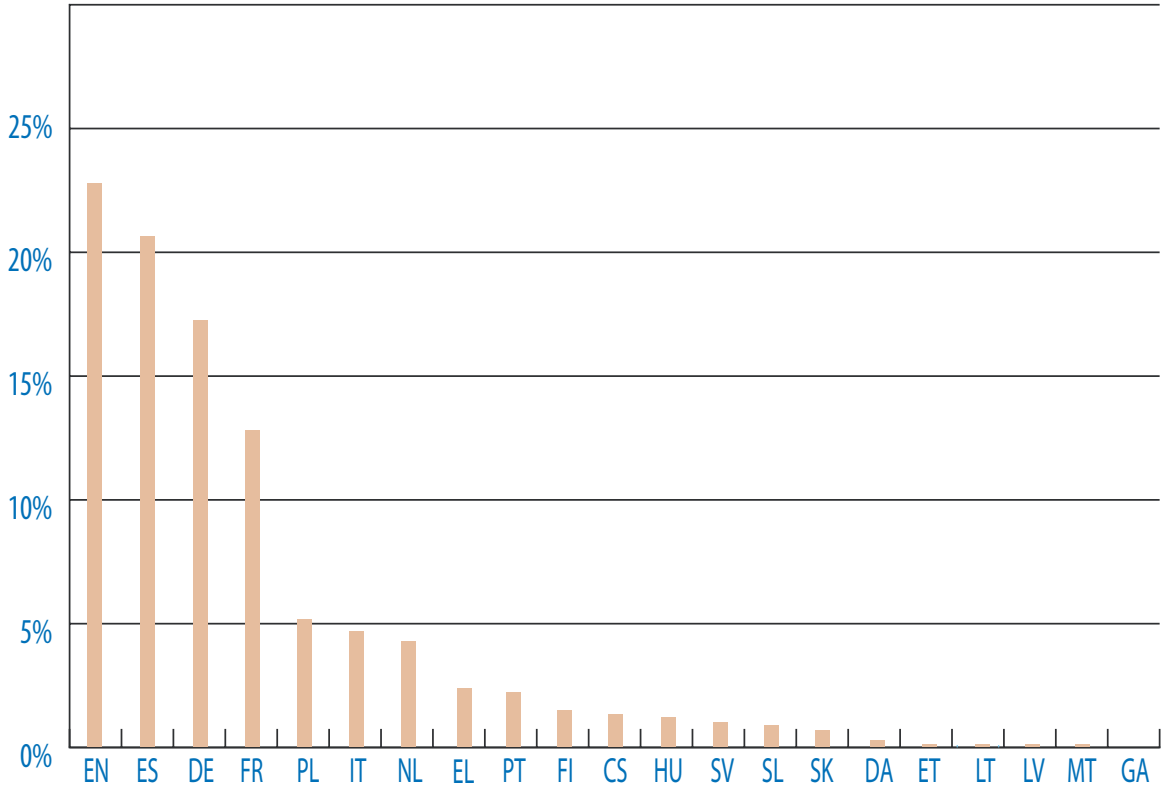
4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2006

4.1 ¿QUIÉN PRESENTA RECLAMACIONES?

Empresas y asociaciones
5,5 % (211)

Particulares
94,5 % (3 619)

4.2 DISTRIBUCIÓN LINGÜÍSTICA DE LAS RECLAMACIONES



4.3 ORIGEN GEOGRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES

País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Índice [1]
Luxemburgo	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Chipre	44	1,1	0,2	7,6
Bélgica	241	6,3	2,3	2,8
Eslovenia	44	1,1	0,4	2,7
España	781	20,4	9,4	2,2
Finlandia	74	1,9	1,1	1,7
Irlanda	47	1,2	0,9	1,4
Austria	81	2,1	1,8	1,2
Grecia	105	2,7	2,4	1,1
Portugal	96	2,5	2,3	1,1
Hungría	72	1,9	2,2	0,9
Eslovaquia	37	1,0	1,2	0,8
República Checa	67	1,7	2,2	0,8
Alemania	537	14,0	17,8	0,8
Países Bajos	106	2,8	3,5	0,8
Polonia	228	6,0	8,2	0,7
Suecia	53	1,4	1,9	0,7
Estonia	7	0,2	0,3	0,7
Francia	335	8,7	13,6	0,6
Letonia	12	0,3	0,5	0,6
Dinamarca	20	0,5	1,2	0,4
Italia	207	5,4	12,7	0,4
Reino Unido	147	3,8	13,0	0,3
Lituania	9	0,2	0,7	0,3
Otros	291	7,6		
Desconocido	102	2,7		

[1] Esta cifra se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones por el porcentaje de población. Cuando el cociente es superior a 1, indica que el país en cuestión presenta más reclamaciones al Defensor del Pueblo de las que cabría esperar por el tamaño de su población. Todos los porcentajes de la tabla anterior han sido redondeados a un decimal.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

POR CORREO

Defensor del Pueblo Europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman

B.P. 403

FR - 67001 Strasbourg Cedex

Francia

POR TELÉFONO

+33 3 88 17 23 13

POR FAX

+33 3 88 17 90 62

POR CORREO ELECTRÓNICO

eo@ombudsman.europa.eu

PÁGINA WEB

http://www.ombudsman.europa.eu

QK-AC-07-001-ES-C

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO INVESTIGA LAS RECLAMACIONES RELATIVAS A LA MALA ADMINISTRACIÓN EN LA ACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO Y SUS COLABORADORES

www.ombudsman.europa.eu

Oficina de Publicaciones
Publications.europa.eu

ISBN 92-9212-061-1
9 789292 120610