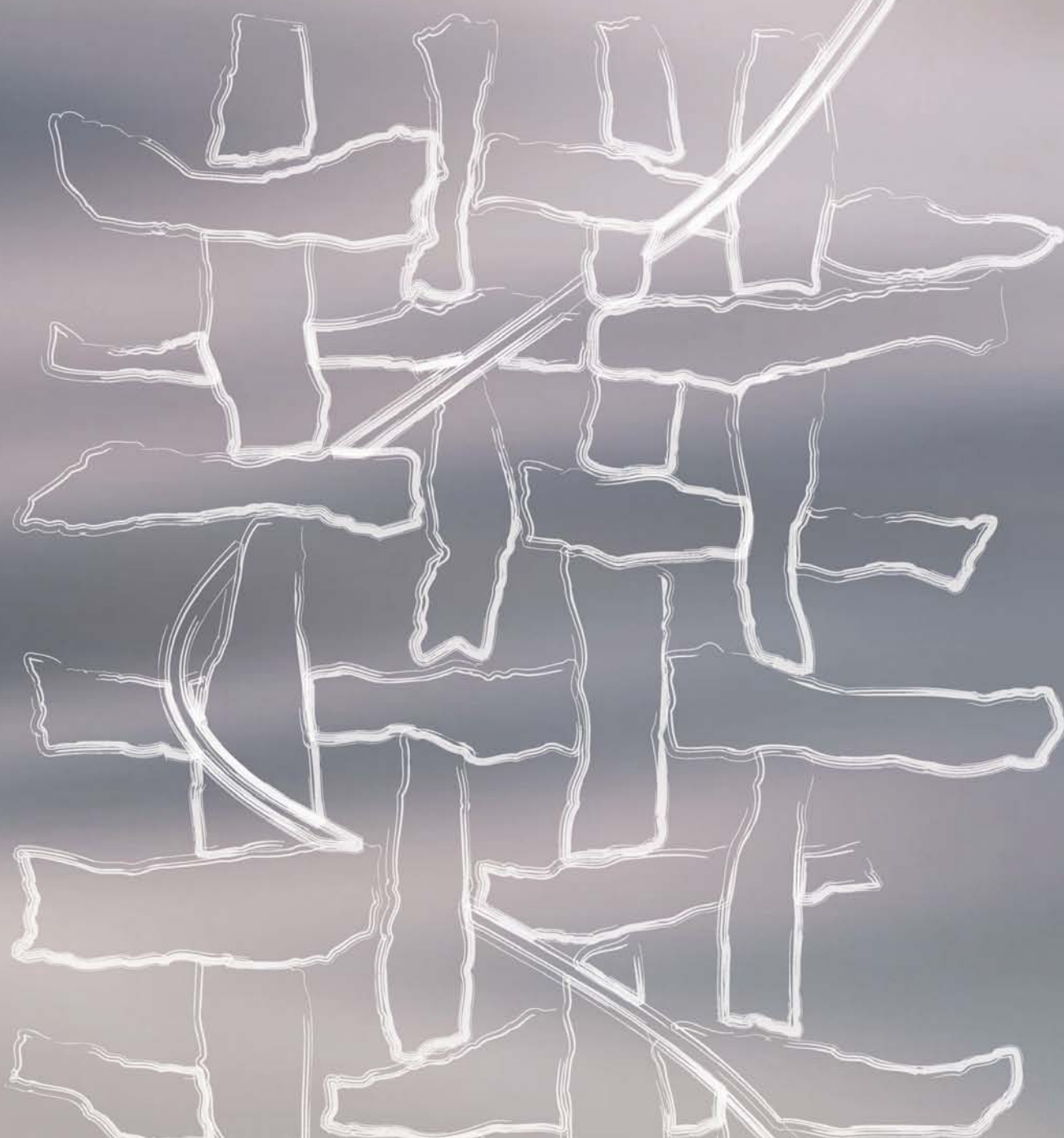


EL DEFENSOR DEL
PUEBLO EUROPEO



INFORME ANUAL 2003
RESUMEN Y ESTADÍSTICAS



ES

© El Defensor del Pueblo Europeo 2004

Reservados todos los derechos.

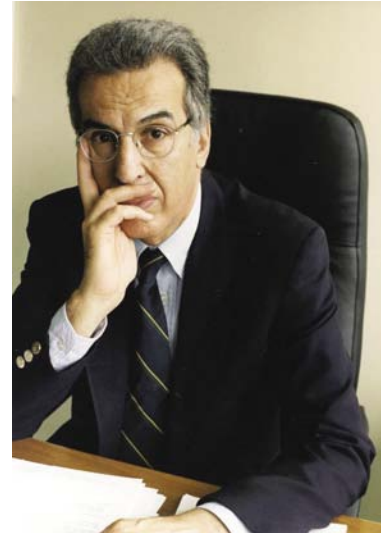
Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales siempre que se cite su procedencia.



PRÓLOGO

La publicación más importante del Defensor del Pueblo Europeo es su Informe Anual. Su objetivo es presentar al Parlamento Europeo y a los ciudadanos europeos una relación del trabajo realizado por el Defensor del Pueblo durante el año. Se detallan asimismo los resultados conseguidos por los reclamantes y, de una manera más general, por los ciudadanos y residentes de la Unión Europea.

El Informe subraya la importancia de la relación del Defensor del Pueblo con el Parlamento Europeo. El examen y posterior debate del Informe por parte del Parlamento sirve para evaluar y amplificar las repercusiones del trabajo del Defensor del Pueblo. El informe, por su parte, incrementa la capacidad del Parlamento para pedir cuentas a las instituciones y órganos de la Unión. En lo que se refiere a las propias instituciones y órganos, el Informe supone un valioso recurso de autorregulación, al destacar las áreas que precisan mejoras dentro de la administración.



Para dar mayor accesibilidad al Informe Anual, he decidido incluir este año un resumen comentado y publicarlo, para su máxima distribución, por separado. El resumen comentado ofrece una selección representativa de los casos tramitados en 2003 y muestra aspectos destacados de las relaciones del Defensor del Pueblo con los ciudadanos, las instituciones de la UE y la comunidad de Defensores del Pueblo en Europa y en todo el mundo. Se presentan en un formato conciso y de fácil lectura estadísticas relacionadas con las quejas recibidas, las investigaciones abiertas, la asesoría prestada y los resultados conseguidos.

Para complementar nuestro deseo de hacer más accesible el trabajo del Defensor hemos asumido el compromiso de hacer un uso más eficiente del dinero público y progresar en el respeto al medio ambiente. Al realizar el resumen comentado y limitar los ejemplares impresos del Informe Anual completo esperamos haber servido los mejores intereses de los ciudadanos. El Informe Anual completo seguirá enviándose a los diputados al Parlamento Europeo, a las demás instituciones, órganos y agencias europeas, a mis colegas Defensores del Pueblo y a las oficinas de representación y redes de la Comisión Europea. El resumen comentado se distribuirá a una audiencia muy superior, que incluirá organizaciones no gubernamentales, asociaciones de consumidores, organizaciones profesionales y universidades. Con ello debería fomentarse un uso más racional de los recursos.

Si desea usted un ejemplar del Informe Anual completo en cualquiera de las 20 lenguas oficiales de la Unión, le rogamos que se ponga en contacto con la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo, o que lo descargue de nuestra página en internet en la dirección siguiente:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/es/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros



RESUMEN Y COMENTARIOS

El noveno Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de las actividades del Defensor del Pueblo en 2003.

Este es el primer Informe Anual presentado por P. Nikiforos Diamandouros, que fue elegido por el Parlamento Europeo como Defensor del Pueblo Europeo el 15 de enero de 2003, después de que el primer Defensor del Pueblo Europeo, Jacob Söderman, anunciara su decisión de jubilarse. El Sr. Diamandouros tomó posesión de su cargo el 1 de abril de 2003, por lo que este informe abarca el trabajo realizado por el Sr. Söderman del 1 de enero al 31 de marzo y por el Sr. Diamandouros del 1 de abril hasta finales de 2003.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El informe se compone de seis capítulos y cinco anexos. El capítulo 1 es un prólogo personal del Defensor del Pueblo en el que da las gracias a su predecesor, examina las principales actividades y logros del año, y expone sus objetivos.

El capítulo 2 describe los procedimientos del Defensor del Pueblo para analizar y llevar a cabo las investigaciones sobre las reclamaciones, y ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas en 2003.

El capítulo 3, que constituye la parte más amplia del informe, incluye una selección de las decisiones tomadas por el Defensor del Pueblo tras una investigación. El capítulo se compone principalmente de las decisiones sobre las reclamaciones, organizadas primero por tipo de resultado y luego por la institución u órgano afectado. Las decisiones sobre las investigaciones de oficio y las consultas de los defensores del pueblo de los Estados miembros se resumen en secciones separadas.

El capítulo 4 se refiere a las relaciones con otras instituciones de la Unión Europea, así como a la participación del Defensor del Pueblo, en calidad de observador, en la Convención sobre el futuro de Europa.

El capítulo 5 trata de las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con la comunidad de defensores del pueblo nacionales, regionales y locales europeos, tanto de los Estados miembros actuales como de los futuros.

El capítulo 6 describe las actividades de información y comunicación. El capítulo está dividido en cinco secciones, que abarcan los actos destacados del año, las conferencias y reuniones en los Estados miembros actuales y futuros, otros actos como conferencias a grupos de visitantes, las relaciones con los medios de comunicación y las comunicaciones en línea.

El Anexo A contiene las estadísticas sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo en 2003. Los Anexos B y C ofrecen información detallada sobre el presupuesto y los colaboradores del Defensor del Pueblo, respectivamente. El Anexo D proporciona un índice de las decisiones incluidas en el capítulo 3 por número de asunto, por tema y por tipo de mala administración imputada. El Anexo E contiene información sobre el proceso de elección del Defensor del Pueblo.



SINOPSIS

La misión del Defensor del Pueblo Europeo

La institución del Defensor del Pueblo Europeo se estableció en 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 comunitarios, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Con el apoyo y aprobación del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo definió “mala administración” de manera que incluye el respeto por 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 lleva a cabo investigaciones de oficio e intenta llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y del modo de ejercerlos.

Reclamaciones e investigaciones durante 2003

El número total de reclamaciones recibidas en 2003 fue de 2.436, un aumento del 10% en comparación con el año anterior. Ello fue debido, en parte, a un esfuerzo concertado para informar a los ciudadanos de sus derechos. Casi la mitad de las reclamaciones fueron enviadas al Defensor del Pueblo electrónicamente, bien mediante un mensaje de correo electrónico o utilizando el formulario de reclamación disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo.

En casi el 70% de los casos, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante mediante la apertura de una investigación sobre el asunto, remitiendo la reclamación al órgano competente, o bien indicándole adónde dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz del problema.

Durante el año se iniciaron 253 nuevas investigaciones. El Defensor del Pueblo también respondió a un gran número de solicitudes de información, de las cuales 2.538 fueron enviadas por correo electrónico.

Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo decidió archivar 180 asuntos tras una investigación. El capítulo 3 del Informe Anual contiene una selección de esas decisiones, ilustrando la variedad de investigaciones en términos de asunto, tipo de resultado e instituciones y órganos afectados. Por razones prácticas, las decisiones se incluyen en el informe únicamente si contienen nuevos aspectos legislativos, nuevo material acerca del ámbito de competencias o los procedimientos del Defensor del Pueblo, o conclusiones de hecho que revisten una importancia o un interés general. Todas las decisiones del Defensor del Pueblo, con excepción de ciertos asuntos confidenciales en los que no se puede omitir satisfactoriamente la identidad del demandante, están publicadas en el sitio web del Defensor del Pueblo (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) en el idioma del demandante y en inglés.

No se constató mala administración

En 87 asuntos, tras concluir una investigación al respecto, el Defensor del Pueblo no constató mala administración. Esta conclusión no es siempre negativa para el demandante, ya que al menos obtiene de la institución u órgano afectado una explicación detallada de su actuación. Por ejemplo:

- Un demandante que había solicitado al Consejo de la UE acceso a los documentos de la Convención Europea aceptó las explicaciones del Consejo en el sentido de que los documentos en cuestión no obraban en su poder. El demandante también consideró útil que el Consejo aclarase su relación institucional con la Convención. Asimismo, la reclamación logró que los órdenes del día y las actas del Praesidium de la Convención Europea se publicaran en el sitio web de la Convención en cuanto ésta finalizó su trabajo (1795/2002/IJH).
- El Tribunal de Cuentas reconoció que una solicitud de documentos de un demandante no se había tramitado de acuerdo con su propia normativa al respecto. El Tribunal se comprometió a



invitar al demandante a que le indicara la información que necesitaba y a examinar la solicitud de conformidad con las normas (1117/2003/GG).

- Una demandante llamó la atención de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) sobre presuntas irregularidades en la financiación de un proyecto financiado por la Unión Europea. OLAF investigó el asunto pero no informó de los resultados a la demandante, que presentó una reclamación al Defensor del Pueblo. OLAF informó a la demandante sobre los resultados de la investigación durante las investigaciones del Defensor del Pueblo (1625/2002/IJH).

Asuntos resueltos por la institución

En 48 asuntos, las investigaciones del Defensor del Pueblo lograron que la institución u órgano afectado resolviese la cuestión a satisfacción del demandante. Por ejemplo:

- Tras una reclamación al Defensor del Pueblo en nombre de la Universidad de Estocolmo, la Comisión abonó el pago final adeudado por un proyecto de investigación, se disculpó por la demora en el pago y accedió a pagar los intereses correspondientes. Asimismo, la Comisión aseguró al Defensor del Pueblo que el circuito financiero en el que se había producido la demora funciona ahora satisfactoriamente (1173/2003/(TN)IJH).
- A un subcontratista se le pagaron sus servicios después de que el Defensor del Pueblo interviniese en el asunto. La Comisión explicó que no podía pagar al contratista principal del proyecto debido a problemas relativos al informe final que había presentado. Una vez que el contratista principal presentó el informe corregido, la Comisión efectuó el pago final. El contratista principal, a su vez, pagó al subcontratista, quien expresó su gratitud al Defensor del Pueblo por su ayuda (1960/2002/JMA).

Soluciones amistosas

Uno de los rasgos que distingue a los defensores del pueblo de los tribunales es la posibilidad de mediación, a través de la que se puede lograr un resultado positivo que satisfaga a las dos partes. Si el Defensor del Pueblo Europeo constata la existencia de mala administración, su objetivo, en la medida de lo posible, es encontrar una solución amistosa. Ello implica sugerir a la institución de que se trate que ofrezca medios de compensación al demandante, sin admitir necesariamente ninguna responsabilidad ni establecer un precedente.

Si bien todavía se estaban estudiando siete propuestas de solución amistosa a finales de 2003, se han aceptado cuatro a lo largo del año. Estas incluyen:

- Un asunto donde la Comisión acordó pagar una compensación adicional ex gratia a la demandante en vista de la naturaleza excepcional del caso, si bien consideraba que no tenía obligación legal de hacerlo. La demandante había trabajado para la institución y alegó que la Comisión no le había pagado el importe total de la indemnización por secretariado a la que tenía derecho (1166/2002/(SM)IJH).
- Un asunto donde la Comisión accedió a revisar su decisión de solicitar el reembolso de más de 37.000 euros correspondientes a una subvención otorgada a una asociación alemana. La Comisión expresó su voluntad, en el contexto de una solución definitiva al margen de los tribunales, de abandonar su reclamación siempre que se pudiera demostrar que los fondos se habían utilizado en el interés general de los beneficiarios finales del proyecto. La asociación mantuvo su punto de vista de que, por su parte, no se había incumplido el contrato, pero consideró que se había alcanzado una solución amistosa de su reclamación (0548/2002/GG).

Comentarios críticos

Si no es posible una solución amistosa, el Defensor del Pueblo puede archivar el asunto con un comentario crítico, o dirigir un proyecto de recomendación. Se formula un comentario crítico cuando la mala administración no parece tener consecuencias generalizadas, si a la institución responsable le es imposible remediarla, o en casos en los que no resulta necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. Durante el año se formularon veinte comentarios críticos. Por ejemplo:



- La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) publicó un comunicado de prensa que contenía alegaciones de soborno que podían interpretarse como dirigidas contra un determinado periodista. El periodista presentó una reclamación al Defensor del Pueblo, que consideró que OLAF había actuado de manera desproporcionada, puesto que carecía de base para someter la cuestión al escrutinio público. Finalmente, el Defensor del Pueblo consideró que un comentario crítico podía constituir una satisfacción adecuada para el demandante (1840/2002/GG).
- Se rescindió el contrato de un demandante con la Misión de Policía de la Unión Europea en Sarajevo por presunta mala conducta. El Defensor del Pueblo consideró que el Consejo de la UE era responsable de garantizar que las acciones de la Misión respetasen el Estado de Derecho y los derechos fundamentales. Se había infringido uno de los derechos fundamentales del demandante al no darle la oportunidad de exponer su punto de vista sobre los presuntos hechos que se le imputaban. Dado que el contrato se había rescindido hacía más de un año, no procedía buscar una solución amistosa de la cuestión y, por consiguiente, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico (1200/2003/OV).
- El Defensor del Pueblo criticó al Parlamento Europeo por no haber cumplido con la obligación de cortesía en sus relaciones con el público. La crítica se refería a un mensaje de correo electrónico enviado en respuesta a unas preguntas sobre una convocatoria de licitación. El demandante había alegado que el tono del mensaje de correo electrónico era inapropiado y creaba una impresión de comportamiento arrogante (1565/2002/GG).

Proyectos de recomendación

En los asuntos más graves de mala administración, en aquellos que tienen repercusiones generalizadas, o si todavía es posible para la institución responsable remediar la mala administración, el Defensor del Pueblo dirige un proyecto de recomendación. La institución u órgano afectado debe responderle con un informe motivado en el plazo de tres meses.

En 2003 se dirigieron nueve proyectos de recomendación. Si bien el resultado de cuatro de ellos no se conocía aún a finales de año, las instituciones responsables han aceptado tres, así como otros dos que se formularon en 2002. Por ejemplo:

- Una demandante no obtuvo la puntuación mínima exigida en la prueba escrita de una oposición organizada por el Consejo de la UE. Cuando el Consejo le denegó el acceso a sus propias pruebas corregidas, la demandante presentó una reclamación al Defensor del Pueblo. Tras las investigaciones, el Defensor del Pueblo dirigió un proyecto de recomendación en favor del acceso que fue aceptado por el Consejo. De ese modo, el Consejo se alineaba con la Comisión y el Parlamento que en 1999 y 2000, respectivamente, acordaron permitir a los candidatos acceder a sus exámenes corregidos (2097/2002/GG).

Investigaciones de oficio

Durante el año se archivaron dos investigaciones de oficio con resultados positivos:

- La Oficina Europea de Selección de Personal reconsideró su decisión de excluir a un ciudadano chipriota de un concurso de selección tras una reclamación relativa a las dificultades técnicas con su sistema de registro electrónico. El Defensor del Pueblo tramitó este asunto como una investigación de oficio, dado que el demandante no era ni ciudadano, ni residente de la Unión (OI/4/2003/ADB).
- La Comisión acordó adoptar un nuevo procedimiento en los procedimientos de licitación para informar rápidamente a los licitadores no seleccionados y fijar un plazo razonable antes de la firma del contrato, con el fin de que tuviesen tiempo para requerir la motivación de las decisiones de adjudicación e interponer el oportuno recurso judicial. El nuevo procedimiento se describe en la Comunicación de la Comisión de 3 de julio de 2003. El Defensor del Pueblo consideró que el nuevo procedimiento era respetuoso con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia y sugirió que la Comisión informase sistemáticamente a los licitadores no seleccionados de su derecho a interponer recursos judiciales contra las decisiones de adjudicación (OI/2/2002/IJH).



En 2003 se iniciaron cinco investigaciones de oficio, cuatro de las cuales seguían abiertas a finales de año. Dos se basan en reclamaciones que indican la posibilidad de un problema de carácter general. La primera trata de los procedimientos de resolución de las diferencias internas de que disponen los expertos nacionales en comisión de servicio en la Comisión. La otra se refiere a la actividad de la Comisión para fomentar la buena administración en las Escuelas Europeas.

Una tercera investigación de oficio sobre un posible problema general se refiere a la integración de personas con discapacidad, concretamente a las medidas puestas en práctica por la Comisión para garantizar que las personas con discapacidad no sean discriminadas en sus relaciones con la institución.

Relaciones con otras instituciones y órganos de la Unión Europea

Para ayudar a lograr resultados positivos, el Defensor del Pueblo ha desarrollado unas relaciones de trabajo constructivas con las instituciones y órganos de la UE. En 2003, el Defensor del Pueblo se reunió con miembros y funcionarios de ocho instituciones, incluidos los Presidentes del Parlamento, el Tribunal de Justicia, el Banco Europeo de Inversiones y el Tribunal de Cuentas, el Colegio de Comisarios, y los Directores Generales de la Comisión. Durante estas reuniones, el Defensor del Pueblo subrayó que su papel incluye la mediación y que las soluciones amistosas constituyen un resultado positivo tanto para el demandante como para la institución u órgano afectado.

También es esencial una activa colaboración de las instituciones y órganos para garantizar que todos los ciudadanos que tengan motivos para presentar una reclamación al Defensor del Pueblo reciban información sobre su derecho a hacerlo y sobre el modo de ejercer ese derecho. La Comisión respondió positivamente a la sugerencia del Defensor del Pueblo de extender esta información a los solicitantes y destinatarios de subvenciones, comenzando por aquellos a los que se refiere una Comunicación reciente.¹

El Defensor del Pueblo mantiene una estrecha y eficaz relación de trabajo con la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, de la que forma parte un proceso de transmisión mutua de asuntos, en los casos en que procede. Asimismo, el Defensor del Pueblo aconseja con frecuencia a los demandantes sobre la posibilidad de dirigir una petición al Parlamento Europeo, especialmente si el demandante desea una modificación de la legislación o de la política comunitaria.

El Defensor del Pueblo participó activamente en la Convención sobre el Futuro de Europa para garantizar que los derechos de los ciudadanos ocupasen un lugar destacado en el proyecto de Tratado por el que se instituye una Constitución para Europa. Durante su mandato, el Sr. Söderman argumentó con éxito a favor de la incorporación de la Carta de los Derechos Fundamentales en el proyecto de Tratado constitucional. Tanto el Sr. Söderman como el Sr. Diamandouros, han presionado para que en el texto se haga un reconocimiento explícito del papel de los defensores del pueblo y demás procedimientos de recurso no judiciales. Si bien este último objetivo no se realizó en 2003, el Defensor del Pueblo continuará considerándolo como un asunto de máxima prioridad y persistirá en sus esfuerzos para que se incluya en el texto final de la Constitución.

Cooperación con los defensores del pueblo de toda Europa

El Defensor del Pueblo Europeo coopera con una amplia red de defensores del pueblo y órganos análogos en toda Europa. Actualmente, la red abarca 90 oficinas en 30 países, que incluye oficinas de ámbito nacional y regional dentro de la Unión Europea y de ámbito nacional en los países candidatos a la adhesión a la UE, Noruega e Islandia.

La cooperación a través de la red incluye la tramitación de reclamaciones y el suministro de información a los ciudadanos. Muchos demandantes recurren al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. Si bien estas reclamaciones quedan fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, en

¹ Comunicación relativa a una propuesta de actos de base para las subvenciones que dependen actualmente de la autonomía administrativa de la Comisión o de la aplicación de sus prerrogativas institucionales (COM(2003) 274 final).



muchos casos el Defensor del Pueblo del Estado respectivo puede ofrecer una solución eficaz. El Defensor del Pueblo Europeo remite asuntos directamente a los defensores del pueblo nacionales y regionales, si es posible, o bien aconseja adecuadamente al demandante. Los defensores del pueblo de la red también se encuentran en inmejorable condición para informar a los ciudadanos sobre sus derechos en el marco de la legislación comunitaria y sobre el modo de ejercer y defender esos derechos.

En 2003, la cooperación se ha intensificado mediante reuniones de los defensores del pueblo nacionales y regionales de los Estados miembros y de los defensores del pueblo nacionales de los países candidatos. El IV Seminario de los defensores del pueblo nacionales y órganos análogos de los Estados miembros de la UE, sobre el tema "Los defensores del pueblo y la protección de los derechos en la Unión Europea", fue organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo griego en Atenas en el mes de abril. El Parlamento Europeo estuvo representado por el Presidente de la Comisión de Peticiones, Sr. Vitaliano Gemelli. El IV Encuentro de defensores del pueblo regionales y órganos análogos de la UE, en la que estuvo representada la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo, se celebró en Valencia en abril y estuvo patrocinada por el Sindic de Greuges de Valencia (Defensor del Pueblo regional). Se debatieron cuestiones como el futuro de Europa, la inmigración y el asilo y la protección del medio ambiente. En mayo, el Defensor del Pueblo Europeo se reunió con los defensores del pueblo nacionales de los países candidatos que participaban en la conferencia organizada por el Defensor del Pueblo de Polonia, Andrzej Zoll, en Varsovia. La conferencia se titulaba "El Defensor del Pueblo y el Derecho de la Unión Europea".

La red del Defensor del Pueblo Europeo también incluye un conjunto de agentes de enlace, designados por cada Secretaría de los defensores del pueblo nacionales para actuar como primer punto de contacto con los demás miembros de la red. En diciembre de 2003, estos agentes de enlace reunieron en Estrasburgo para debatir sobre la "Información europea, asesoramiento y justicia para todos". Esta fue la primera reunión que incluía a los agentes de enlace de los diez países que accederán a la UE en 2004.

La red funciona a través de tres iniciativas de comunicaciones del Defensor del Pueblo Europeo: el European Ombudsmen - Newsletter, una publicación semestral publicada conjuntamente con la región europea del Instituto Internacional del Ombudsman; el Ombudsman Daily News, un servicio de noticias electrónico producido por el Defensor del Pueblo Europeo y un foro Internet interactivo.

Acercamiento a los ciudadanos

Una parte esencial del trabajo del Defensor del Pueblo consiste en llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos, incluido el de presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo. A finales de mayo de 2003, el Defensor del Pueblo anunció su intención de visitar los diez países candidatos a la adhesión antes del 1 de mayo de 2004, fecha de la ampliación, y el mayor número de Estados miembros que fuera posible. A finales de 2003, el Defensor del Pueblo había visitado 11 de los actuales y cinco de los futuros Estados miembros, reuniéndose con altos funcionarios y presentando su trabajo a organizaciones no gubernamentales, cámaras de comercio, estudiantes universitarios, periodistas y demás ciudadanos interesados. La cooperación de las Secretarías de los defensores del pueblo nacionales de los países en cuestión, así como las representaciones del Parlamento Europeo y la Comisión Europea han realizado una importante contribución al éxito de estas visitas.

El Defensor del Pueblo y sus colaboradores también participaron en un total de 80 conferencias, reuniones y grupos de toda la Unión durante 2003, atendiendo a las invitaciones de oficinas regionales, grupos de interés, e institutos, universidades y organizaciones no gubernamentales europeas. Estas reuniones permitieron presentar el trabajo del Defensor del Pueblo al mismo tiempo a posibles demandantes y ciudadanos interesados.

Durante el año se ha distribuido amplio material informativo sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo, concretamente durante las jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en el mes de mayo. Igualmente se ha facilitado información en el sitio web del Defensor



del Pueblo, donde se publican con regularidad las decisiones, comunicados de prensa, estadísticas y detalles de las actividades del Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo ha continuado desarrollando unas constructivas relaciones de trabajo con los medios de comunicación, ofreciendo seis ruedas de prensa y ocho conferencias de prensa para explicar e ilustrar su trabajo. El Defensor del Pueblo ha sido entrevistado en total por 45 periodistas en Estrasburgo y Bruselas, así como en el marco de las visitas oficiales a los Estados miembros y países candidatos a la adhesión. Como promedio, se han publicado comunicados de prensa cada siete días laborables, a fin de llamar la atención sobre sus decisiones y comunicaciones. Las solicitudes de información de los periodistas sobre la labor del Defensor del Pueblo se gestionaron con prontitud durante todo el año.

Desarrollo interno

Durante el año, el Defensor del Pueblo ha realizado intensos preparativos de cara a la ampliación, con el objeto de servir más eficazmente a partir del 1 de mayo de 2004 a los ciudadanos de 25 Estados miembros en 21 idiomas oficiales.

El presupuesto plurianual aprobado en 2002 preveía la introducción progresiva de nuevos puestos relacionados con la ampliación durante el período 2003-2005. El número de puestos en el tablero de efectivos del Defensor del Pueblo se ha incrementado de 27 en 2002 a 31 en 2003, con un aumento de 38 previsto en el presupuesto de 2004 aprobado por las autoridades presupuestarias en diciembre de 2003.

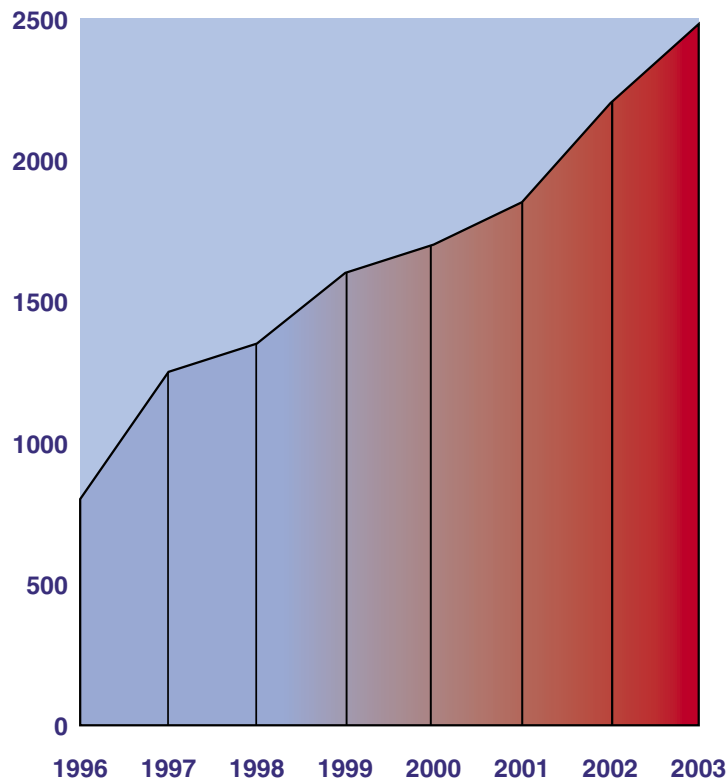
A lo largo del año se ha iniciado un análisis de la estructura de la Secretaría y el despliegue de recursos humanos. El Defensor del Pueblo también ha puesto en marcha una importante mejora de la infraestructura de tecnología de la información y de la base de datos de reclamaciones. Estas iniciativas se emprendieron con el fin de que su Secretaría pueda responder al incremento previsto de reclamaciones y mejorar la calidad y eficacia del servicio a los ciudadanos.



ESTADÍSTICAS RELATIVAS AL TRABAJO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO EN 2003

1 ASUNTOS TRAMITADOS DURANTE EL AÑO 2003

1.1	NÚMERO TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2003	2611
	- reclamaciones e investigaciones no archivadas a 31.12.2002	170 ¹
	- reclamaciones recibidas en 2003	2436
	- investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo	5



Incremento de reclamaciones 1996 – 2003

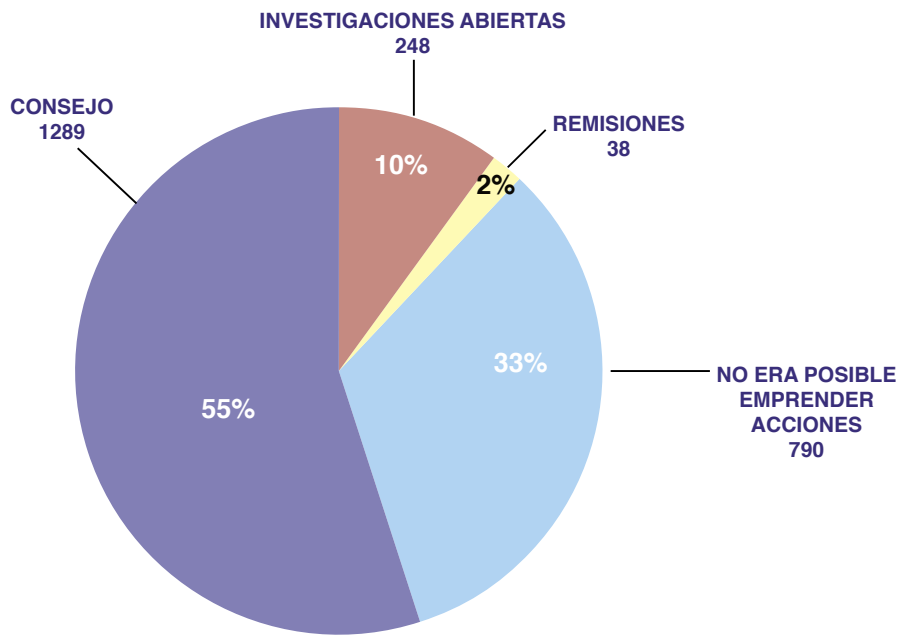
¹ De las que una era una investigación de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 109 eran reclamaciones declaradas admisibles.



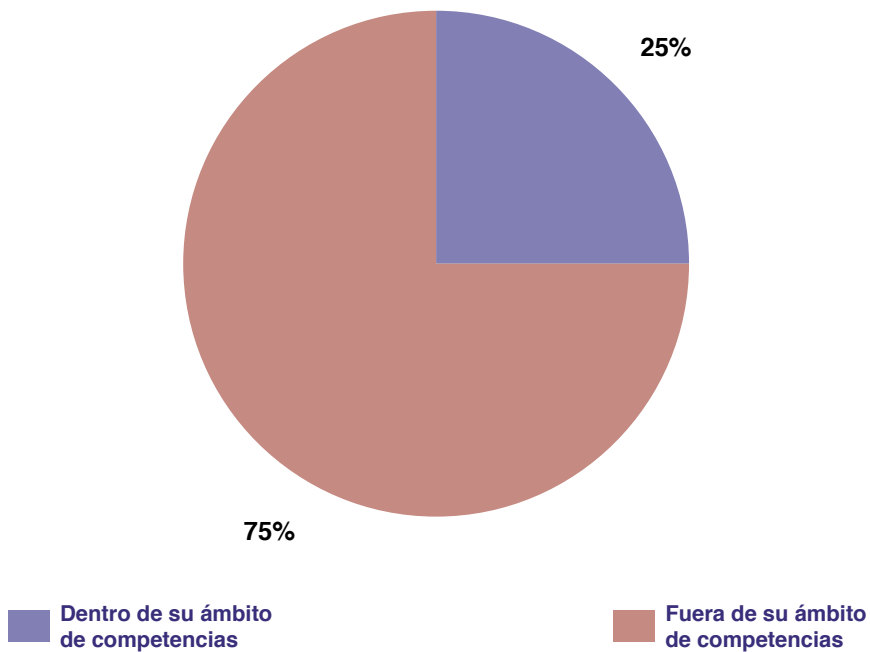
1.2 EXÁMENES SOBRE LA ADMISIBILIDAD/INADMISIBILIDAD 95%

1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

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

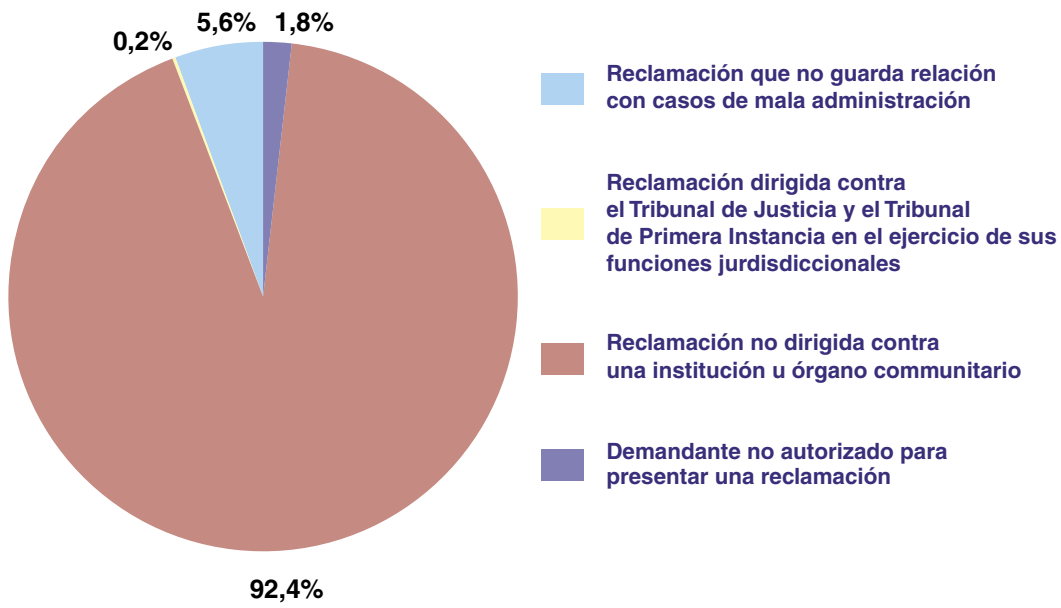


1.3.2 En razón del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



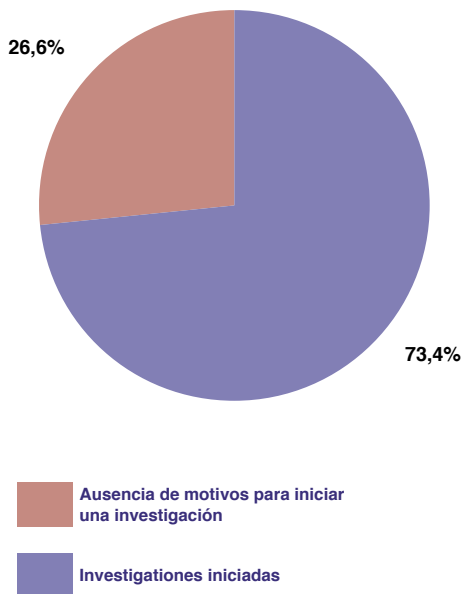


Fuera de su ámbito de competencias

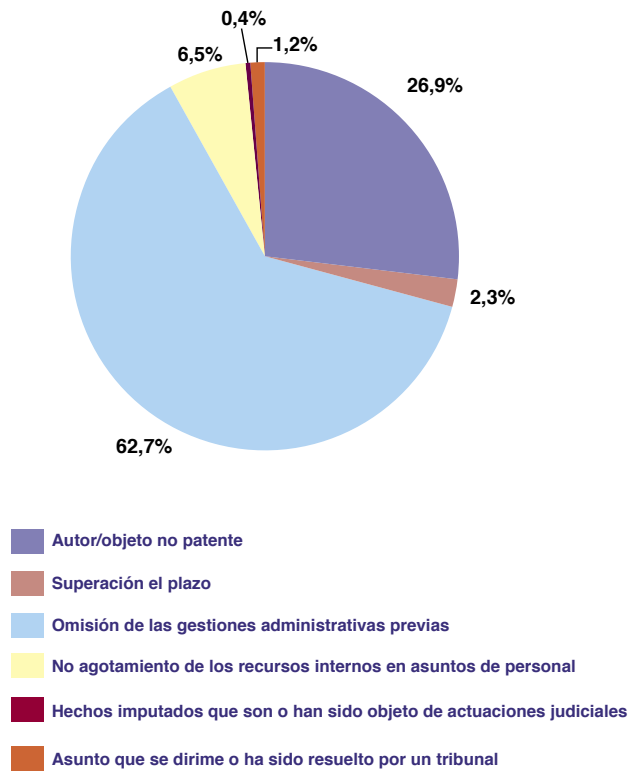


Dentro de su ámbito de competencias

Reclamaciones declaradas admisibles

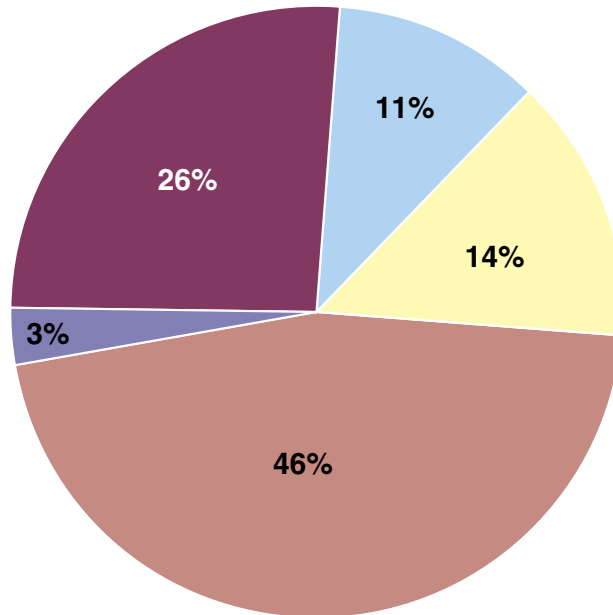


Reclamaciones declaradas inadmisibles





2 TRANSFERENCIAS Y CONSEJOS



Se aconsejó recurrir al Defensor del Pueblo o presentar una petición al Parlamento nacional o regional (616)

Se aconsejó recurrir a la Comisión Europea (189)

Se aconsejó presentar una Petición al Parlamento Europeo (143)

Se aconsejó recurrir a otros organismos (341)

Remisiones (38)

Al Parlamento Europeo (6)

A la Comisión Europea (7)

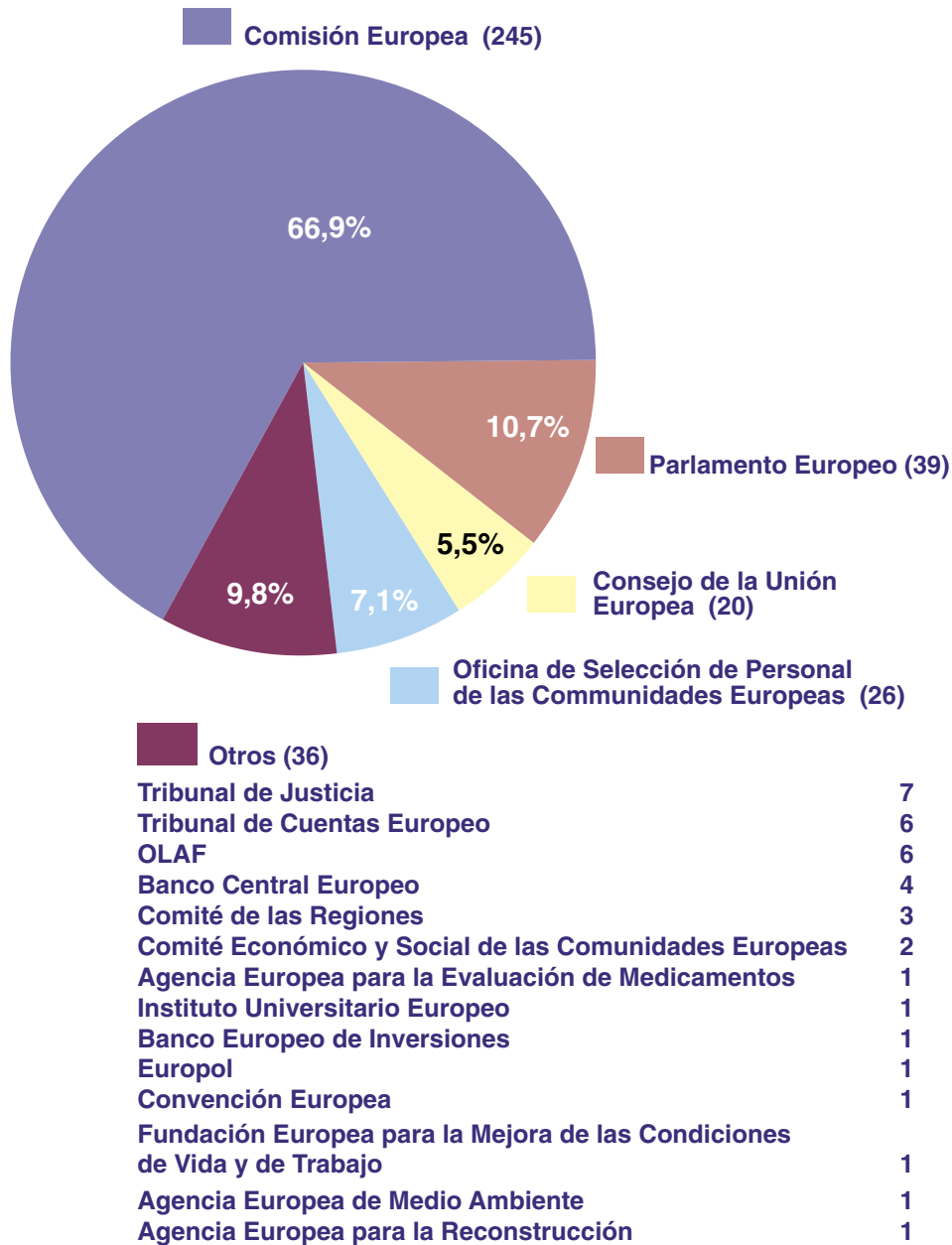
A un Defensor del Pueblo nacional o regional (25)



3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2003 363

En 2003, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó 363 investigaciones, 253 de ellas iniciadas en 2003 (de las cuales cinco eran investigaciones de oficio) y 110 reclamaciones no archivadas a 31.12.2002

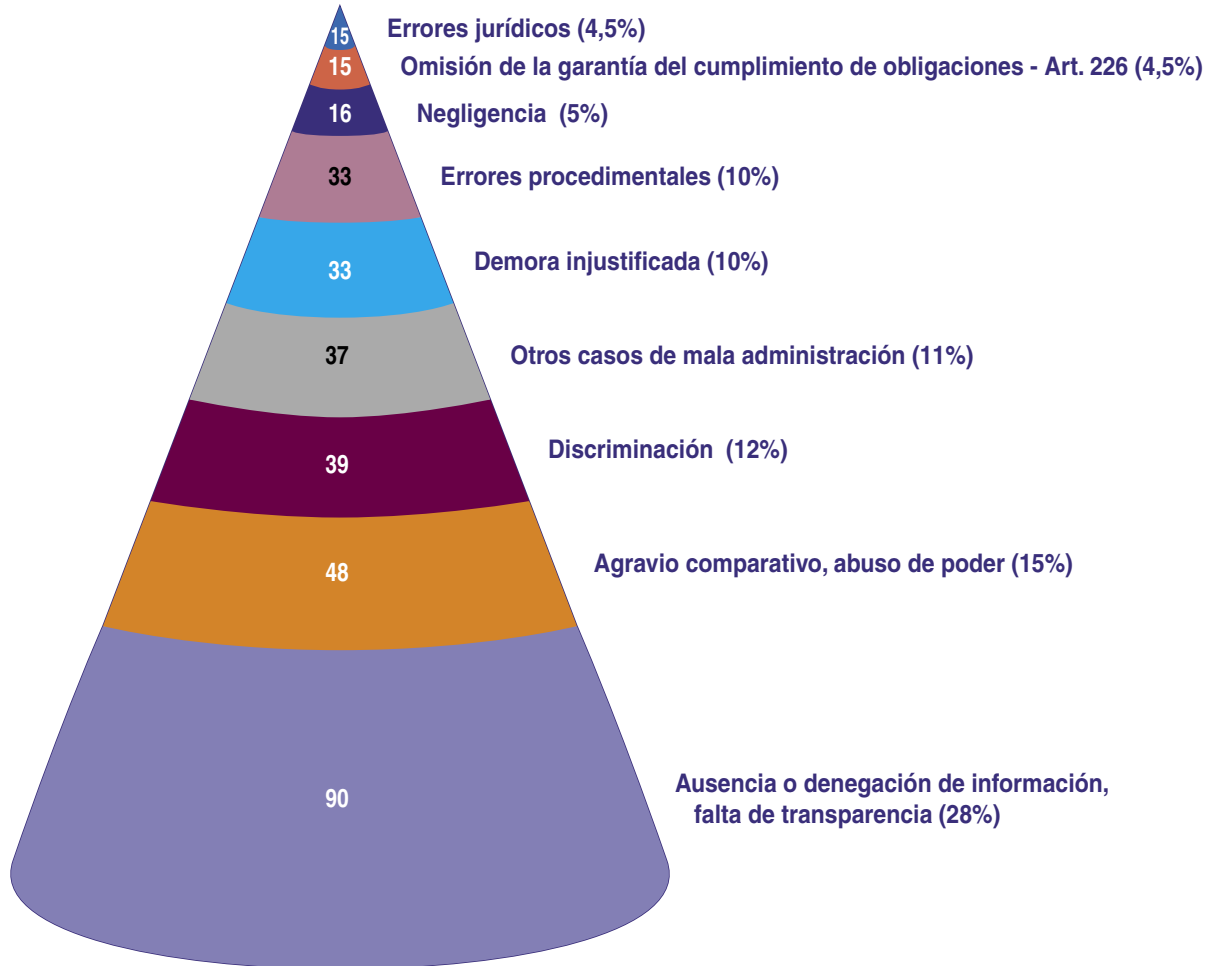
3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN²



² Algunos asuntos afectan a dos o más instituciones u órganos.



3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN IMPUTADA
 (En algunos asuntos se alegan dos casos de mala administración)



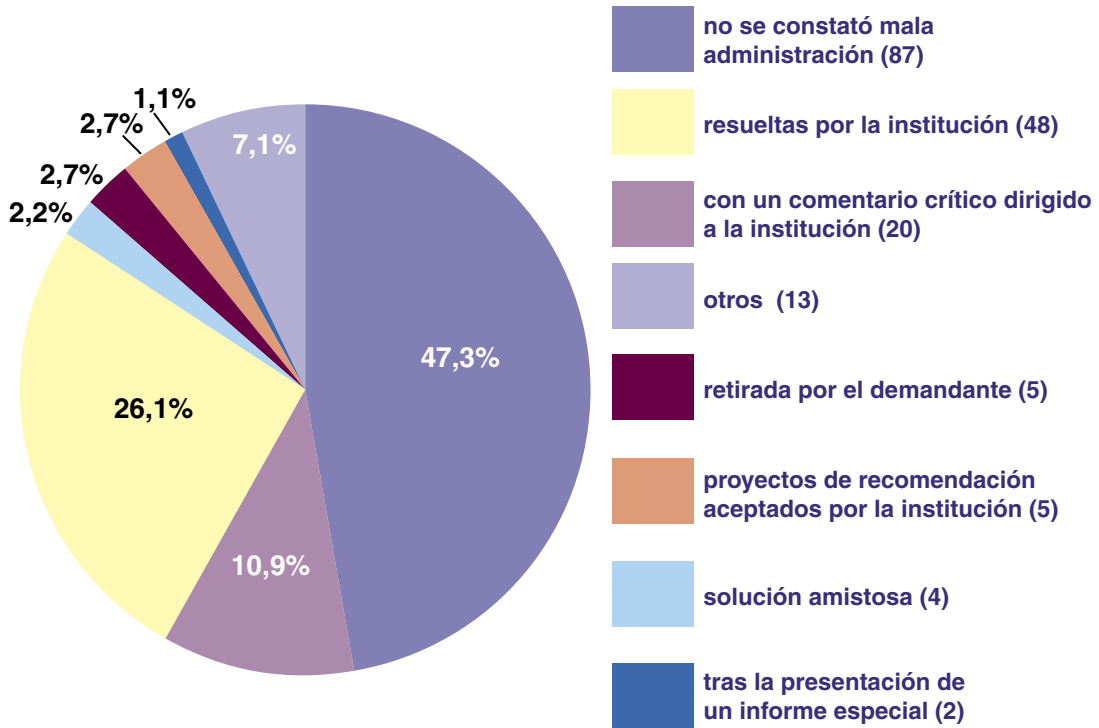
3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSA Y PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN PRESENTADOS EN EL AÑO 2003

- propuestas de solución amistosa 18
- proyectos de recomendación 9



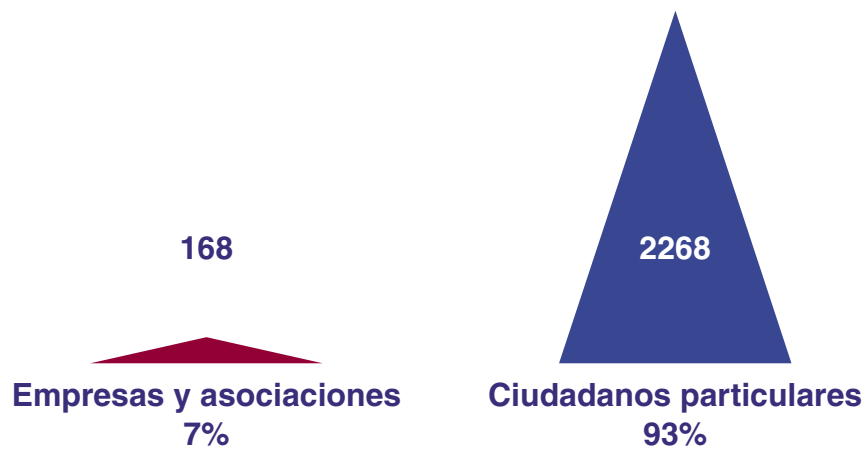
3.4 INVESTIGACIONES CONCLUIDAS CON UNA DECISIÓN MOTIVADA³..... 180

(La investigación puede darse por concluida por una o más de las razones siguientes)



4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2003



4.1 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES

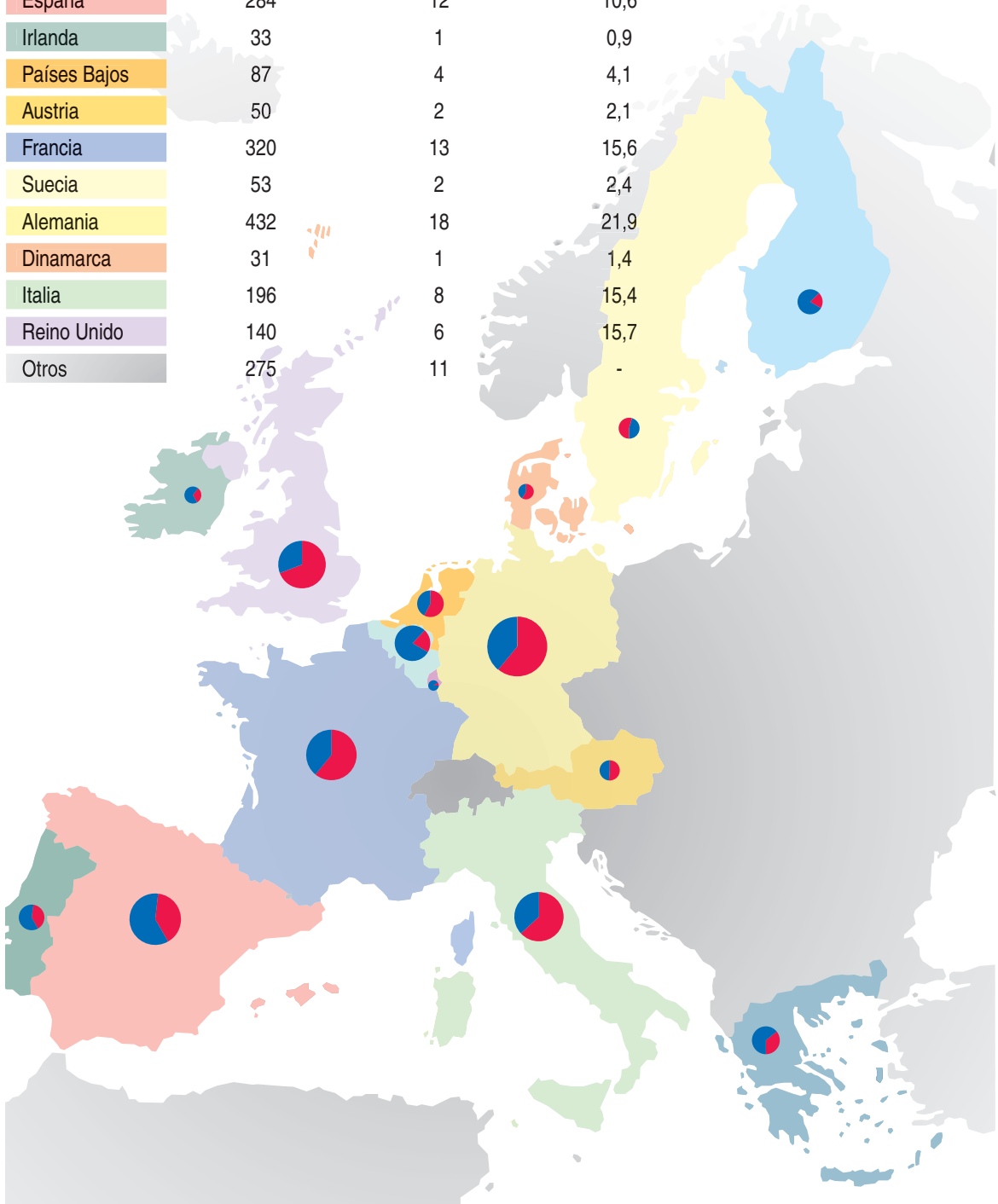


³ De las que dos eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.



4.2 PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

País	Número de reclamaciones	 % de reclamaciones	 % de la población europea
Luxemburgo	38	2	0,1
Finlandia	88	4	1,3
Bélgica	199	8	2,7
Portugal	110	5	2,6
Grecia	100	4	2,8
España	284	12	10,6
Irlanda	33	1	0,9
Países Bajos	87	4	4,1
Austria	50	2	2,1
Francia	320	13	15,6
Suecia	53	2	2,4
Alemania	432	18	21,9
Dinamarca	31	1	1,4
Italia	196	8	15,4
Reino Unido	140	6	15,7
Otros	275	11	-





CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

POR CORREO

El Defensor del Pueblo Europeo
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
Francia

POR TELÉFONO

+33 3 88 17 2313

POR FAX

+33 3 88 17 9062

POR CORREO ELECTRÓNICO

euro-ombudsman@europarl.eu.int

DIRECCIÓN EN INTERNET

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>



Oficina de Publicaciones

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-00-9



9 789295 022003

www.euro-ombudsman.eu.int