

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Síntesis

El Defensor del Pueblo Europeo

2008

Estimado lector,

BIENVENIDO a la «Síntesis 2008» del Defensor del Pueblo. Esta nueva publicación contiene, de forma concisa, los resultados más importantes conseguidos por los denunciantes y los principales asuntos de política europea que se han abordado a lo largo del último año. Espero que lo encuentre útil para comprender el trabajo del Defensor del Pueblo.

Acercar la Unión a sus ciudadanos

Se suele decir que la forma en la que reacciona una institución ante las reclamaciones es un indicador fundamental de su atención a los ciudadanos. En el 36 % de los casos cerrados en 2008, la institución en cuestión aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto. Un total de ocho casos sirven como ejemplos de buenas prácticas a la hora de reaccionar a cuestiones iniciadas por el Defensor del Pueblo. Cinco de estos «casos estrella» se destacan en las dos páginas siguientes. Los otros tres están relacionados con la Comisión Europea (caso 2672/2008/VL), el Tribunal de Justicia Europeo (2448/2008/WP) y, por tercer año consecutivo, la Agencia Europea de Seguridad Aérea (893/2006/BU).

Pero no todas las respuestas a las investigaciones del Defensor del Pueblo han sido tan ejemplares. La Comisión rechazó cambiar su opinión en un caso de discriminación por edad. Este rechazo me condujo a presentar al Parlamento el único informe especial redactado en 2008. Aunque la cantidad de investigaciones en las que remití comentarios críticos a las instituciones de la UE descendió a 44 (de 55 en 2007), siguen siendo demasiadas. A fin de ayudar a las instituciones y organismos a mejorar su actuación, publiqué dos estudios en mi sitio Web, en 2008, sobre el seguimiento realizado por las instituciones afectadas ante los comentarios críticos y adicionales efectuados durante 2006 y 2007.

Defensor de la transparencia

A lo largo de 2008 se cerró un número record de investigaciones, durando la mayoría de ellas menos de un año. En 2009, nuestro objetivo es mejorar estos resultados, tardando incluso menos tiempo en cerrar los casos. La alegación más habitual, con gran diferencia, que examinaron las investigaciones abiertas en 2008 ha sido la falta de transparencia (36 % de las investigaciones). En cada uno de estos casos, pedí a las instituciones y organismos de la UE que garantizaran los más altos niveles de transparencia en sus actividades. Algunos casos afectaban a cuestiones de protección de datos que, necesariamente, requieren un enfoque equilibrado entre privacidad y transparencia. En varios de estos, he consultado con el Supervisor Europeo de Protección de Datos, cuyos comentarios han sido muy útiles.

De especial importancia para la transparencia en 2008 ha sido la propuesta de la Comisión de reformar las normas de la UE sobre acceso del público a los documentos. Hice pública mi preocupación sobre ciertos aspectos de la que, por lo demás, es una buena propuesta, y animé al Parlamento a hacer uso de su papel como colegislador en esta materia a fin de garantizar el mejor resultado para los ciudadanos. Como parte de mi aportación a este debate, emprendí un estudio comparativo entre mis colegas de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre buenas prácticas en los Estados miembros en relación con el acceso del público a información almacenada en bases de datos. Inspirado en los resultados de este estudio, formulé propuestas concretas sobre la reforma de las normas de la UE sobre el acceso a documentos.

Fomento de una cultura de servicio

El Defensor del Pueblo registró un total de 3 406 reclamaciones en 2008. Como siempre, hemos tratado de garantizar que todas aquellas personas que puedan tener alguna reclamación que presentar conozcan los servicios del Defensor del Pueblo. Por ejemplo, en lo que respecta a las empresas, ONG y otros organismos, que han hecho un uso relativamente menor de los servicios del Defensor del Pueblo en el pasado, hemos dado publicidad a la investigación de oficio sobre la puntualidad de los pagos efectuados por la Comisión, para poner de relieve qué es lo que podemos hacer concretamente por ellos.

En casi el 80 % de los casos registrados, fuimos capaces de ayudar al demandante al abrir la investigación del caso, traspasarlo al organismo competente o prestar nuestro



El Defensor del Pueblo Europeo investiga las reclamaciones sobre mala administración de las instituciones y organismos de la UE. Todo ciudadano o residente de la UE, empresa o asociación de cualquier Estado miembro puede presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. Este es un medio rápido, flexible y gratuito para solucionar problemas con la administración de la UE.

Encontrará más información, en las 23 lenguas oficiales de la UE, en www.ombudsman.europa.eu, donde se publica esta Síntesis, los casos a los que se refiere esta publicación y el Informe Anual 2008 completo (disponible en inglés a partir de abril de 2009 y en todas las lenguas oficiales a partir de julio de 2009).

asesoramiento sobre hacia dónde dirigirse. A menudo, el consejo es ponerse en contacto con un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Los defensores del pueblo regionales de la Red se reunieron en Berlín en el mes de noviembre, para debatir cómo podemos mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros ciudadanos. Asimismo continuamos acercándonos a los Diputados europeos y funcionarios de las instituciones y organismos de la UE para animarles a adoptar una cultura de servicio a los ciudadanos. Entre los temas a destacar a este respecto encontramos la firma de un Memorando de entendimiento con el Presidente del Banco Europeo de Inversiones y el acuerdo con las Agencias de la Unión Europea para adoptar el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa en sus relaciones con los ciudadanos.

Por último, un importante avance en 2008 tiene que ver con la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo. Los cambios realizados garantizan que los ciudadanos pueden confiar plenamente en la capacidad del Defensor del Pueblo para realizar una investigación exhaustiva de sus reclamaciones, sin restricción de ningún tipo. Espero continuar mi trabajo para los ciudadanos en 2009, sobre la base de este más amplio mandato.

Estrasburgo, 31 de enero de 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Selección de casos tratados en 2008

EN 2008, las investigaciones del Defensor del Pueblo abarcaron cuestiones que iban desde problemas de transparencia, pasando por temas institucionales y de políticas, hasta el papel de la Comisión como guardiana del Tratado. Concernían asimismo a problemas en procedimientos de contratación y concursos públicos, temas de personal, y conflictos contractuales o convocatorias de licitación problemáticas. A continuación se ofrecen algunos ejemplos, entre ellos cinco de los ocho casos estrella identificados durante 2008.

Falta de transparencia

→→→ La **Oficina europea de selección de personal** (EPSO) aceptó revelar a los candidatos, que así lo habían solicitado, los criterios de evaluación empleados en los procesos de selección, así como el desglose de sus calificaciones individuales. Este fue el resultado de una investigación emprendida de oficio por el Defensor del Pueblo, quien felicitó a la EPSO por adoptar dicho planteamiento de transparencia (OI/5/2005/PB).

→→→ En el caso 754/2007/BU, la **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude** (OLAF) reaccionó de forma constructiva ante la solicitud de acceso a documentos. Al publicar dos versiones del informe

correspondiente, una con los datos personales del demandante y la otra sin ellos, cumplió las normativas de la UE de acceso a los documentos, al tiempo que demostraba su interés por los ciudadanos.

El Defensor del Pueblo dirigió sus críticas a la Comisión, por no crear un registro global de los documentos que recibe o remite. Este registro fue reclamado por la ONG británica, Statewatch. Puesto que debería estar en funcionamiento ya en 2002, el Defensor del Pueblo exigió a la Comisión rapidez de acción y el Parlamento Europeo, en su resolución, dio su apoyo a la reclamación del Defensor del Pueblo (3208/2006/GG).

Conflictos contractuales

→→→ En dos casos de conflictos contractuales, el Defensor del Pueblo felicitó a la **Comisión** por su enfoque constructivo. En el caso 3490/2005/(ID)PB sobre un problema de pago con una empresa italiana respecto a un proyecto de la UE de suministro de agua a personas desplazadas en Liberia, la Comisión se esmeró y fue constructiva a lo largo de todo el proceso, hasta el punto de aceptar pagos adicionales relevantes identificados por sus propios servicios y por el demandante.

Como resultado, la empresa italiana recibió más de 100 000 EUR.

→→→ En el caso 3784/2006/FOR, relativo a un instituto austriaco adjudicatario de un contrato de investigación y desarrollo en el ámbito de la ingeniería química, la **Comisión** aceptó abonar 54 000 EUR. Esta acción fue la respuesta a la petición del Defensor del Pueblo de que volvieran a considerar su renuncia a abonar un importe pendiente al no haber recibido a tiempo el desglose de gastos definitivo.

Problemas con reclamaciones por incumplimiento

Las investigaciones del Defensor del Pueblo pusieron en evidencia una serie de problemas que afectan a la forma en la que la Comisión trata las reclamaciones por incumplimiento. En un caso concerniente a la legislación española sobre incrementos de la tributación del capital, el Defensor del Pueblo criticaba a la Comisión por demorarse demasiado y no informar correctamente al demandante, tras decidir iniciar formalmente un proceso

de infracción. Las sugerencias se referían a cómo se podría considerar la mejora de sus procesos (3737/2006/(BM)JMA). La Comisión recibió asimismo críticas por no proporcionar una explicación suficiente y coherente respecto a sus motivos para cerrar un caso relativo a una posible infracción de la legislación comunitaria sobre medio ambiente en el caso de un proyecto de carretera de circunvalación en Italia (1962/2005/IP).

Posible discriminación por edad en un proceso de contratación

Un intérprete freelance belga que había sido contratado por las instituciones para reuniones específicas durante más de 35 años presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo tras dejar de recibir ofertas de trabajo al cumplir los 65 años. El Defensor del Pueblo confirmó que este asunto constituía discriminación por edad y, en respuesta, el Parlamento modificó sus prácticas (186/2005/ELB). La Comisión, por otro lado, no había justificado debidamente por qué trataba de forma distinta a los intérpretes freelance mayores de 65 años y renunció a modificar sus prácticas. Como el caso aludía a una importante cuestión de principios, el Defensor

del Pueblo envió un informe especial al Parlamento (185/2005/ELB).

→→→ En un caso de presunta discriminación por edad del **Consejo**, el Defensor del Pueblo no halló tal discriminación. No obstante, el Consejo aceptó efectuar un pago de 1 000 EUR en reconocimiento de los inconvenientes y estrés que había sufrido el demandante. El Consejo había ofrecido en principio al demandante un contrato de un año y posteriormente había modificado las condiciones al percatarse de que el demandante cumpliría 65 años en este periodo de tiempo (1162/2007/FOR).

¿Cuántas reclamaciones e investigaciones se llevaron a cabo?

EL DEFENSOR DEL PUEBLO registró 3 406 reclamaciones en 2008 (en comparación con las 3 211 de 2007) y abrió 296 investigaciones (en comparación con las 309 de 2007). Asimismo cerró 355 investigaciones durante el año (348 en 2007). En total, el Defensor del Pueblo ha tramitado más de 7 700 reclamaciones y solicitudes de información.

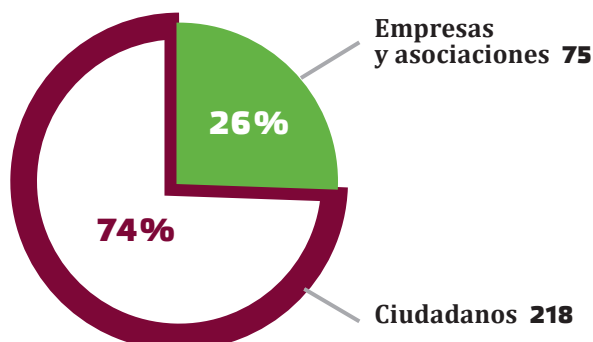
¿Qué actuaciones fueron adoptadas por el Defensor del Pueblo?

En casi el 80 % de los casos tramitados (2 643), el Defensor del Pueblo fue capaz de ayudar al demandante al abrir la investigación del caso, traspasarlo al organismo competente o prestar su asesoramiento sobre hacia dónde dirigirse.

NOTA En algunos casos, el demandante recibió más de un tipo de consejo. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.

Con respecto a los traspasos y asesoramiento prestado, el 55 % de las reclamaciones se dirigieron a algún miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, es decir, un defensor del pueblo nacional o regional de los Estados miembros, o a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Un total de 17 % se remitieron a la Comisión Europea, mientras que al 36 % se les aconsejó que se pusieran en contacto con otros organismos como SOLVIT, que trabaja con problemas provocados por la aplicación incorrecta de la legislación en materia de mercado interior por parte de las administraciones públicas.

Origen de las reclamaciones que acaban en investigación

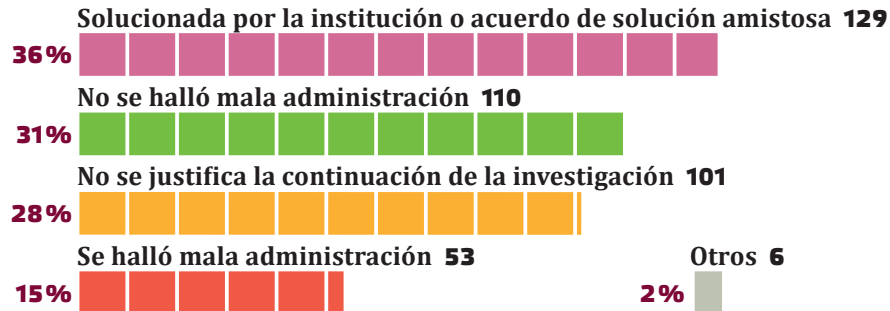


¿Cuáles fueron los resultados de las investigaciones efectuadas?

En 129 de los casos cerrados en 2008, se logró un resultado positivo puesto que la institución en cuestión aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto. No se halló mala administración en 110 casos. El Defensor del Pueblo ha realizado observaciones adicionales que permitirán mejorar las acciones futuras en 41 casos. Se halló mala administración en 53 casos: ocho de ellos desembocaron en proyectos de recomendación aceptados por la institución, uno en un informe especial remitido al Parlamento, y otros 44 se cerraron con observaciones críticas.

■ = 10 casos

NOTA En algunos casos, las investigaciones se cerraron basándose en dos o más motivos. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.

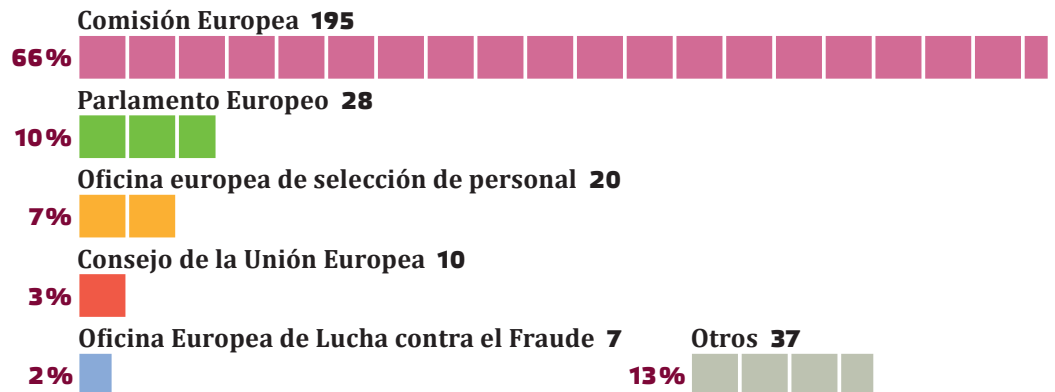


Las investigaciones realizadas, ¿a qué instituciones y organismos se refirieron?

La mayoría de las investigaciones abiertas en 2008 afectaban a la Comisión Europea (66 %). Como la Comisión es la principal institución comunitaria que adopta decisiones con repercusiones directas para los ciudadanos, es normal que sea también el principal objeto de las reclamaciones de estos.

■ = 10 casos

NOTA En un caso la misma investigación afectaba a dos instituciones. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.

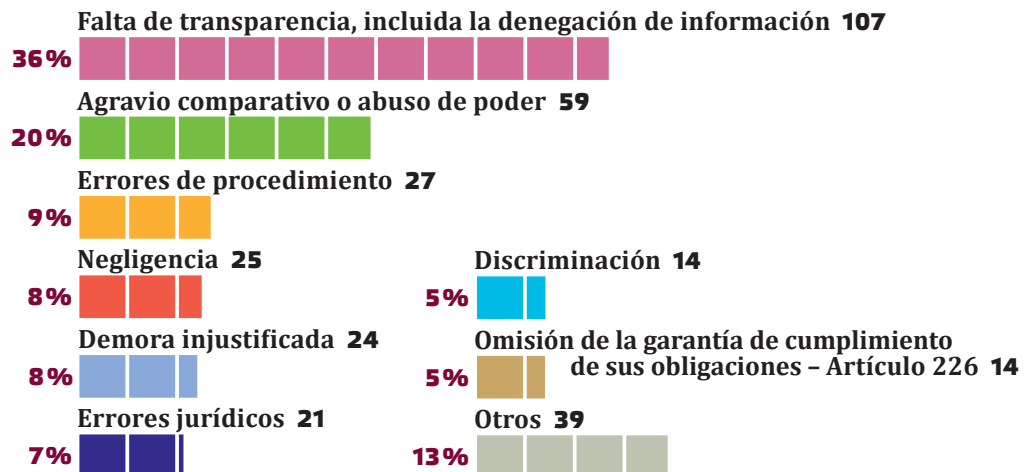


¿A qué tipo de mala administración hacían referencia las investigaciones?

La mala administración ocurre cuando una institución no actúa de conformidad con la legislación, no respeta los principios de buena administración o vulnera derechos fundamentales. La alegación más habitual de mala administración que estudiaron las investigaciones abiertas por el Defensor del Pueblo en 2008 ha sido la falta de transparencia (36 % de las investigaciones abiertas).

■ = 10 casos

NOTA En algunos casos, la misma investigación examinaba dos o más tipos de supuesta mala administración. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.

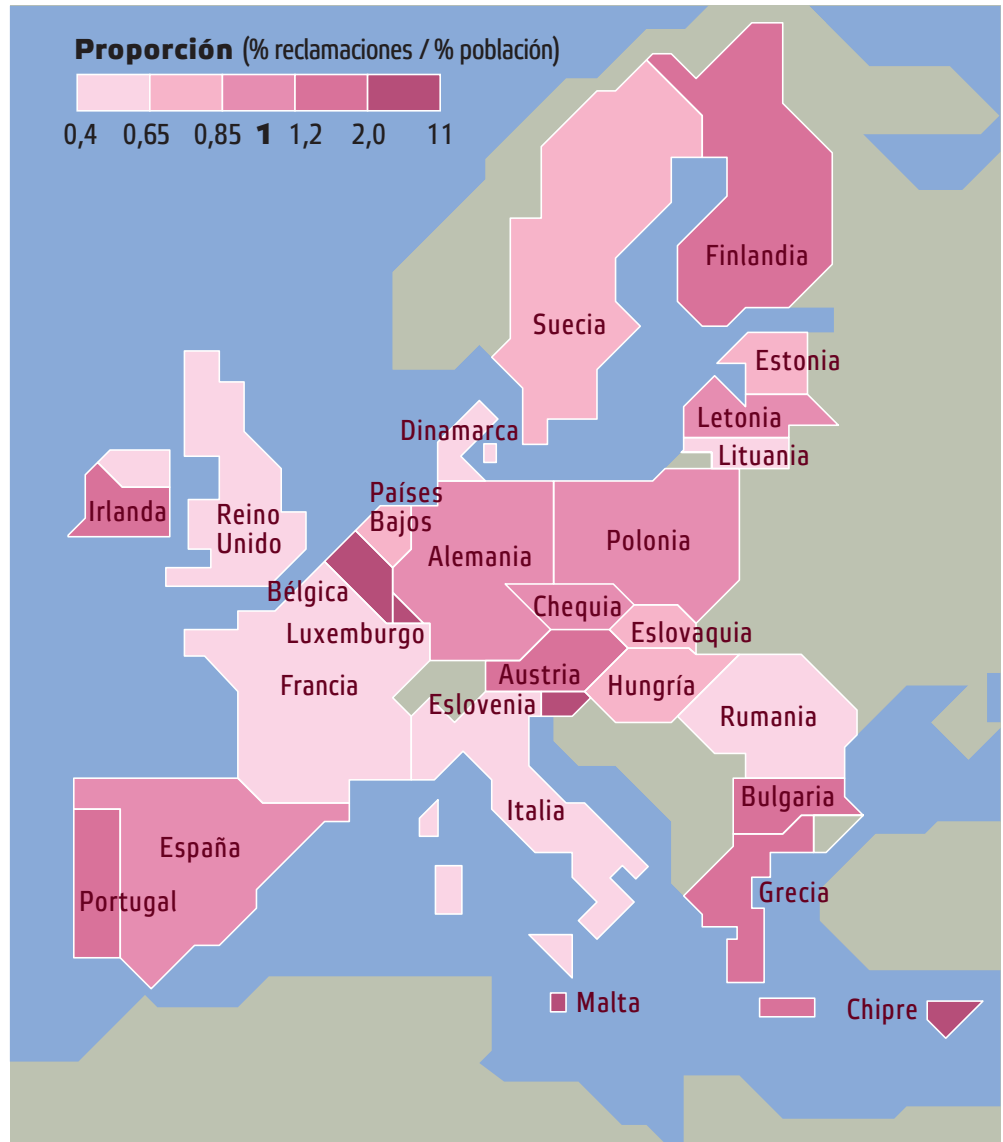


¿Cuál es el origen geográfico de las reclamaciones?

NOTA La proporción de reclamaciones se ha calculado dividiendo el porcentaje del total de reclamaciones de cada Estado miembro entre su porcentaje en la población total de la UE. Cuando es superior a 1,0 indica que el país en cuestión ha enviado más reclamaciones al Defensor del Pueblo de lo que cabría esperar por el tamaño de su población.

País	Casos
Alemania	546
España	352
Polonia	270
Francia	240
Bélgica	229
Italia	219
Reino Unido	197
Grecia	110
Austria	108
Rumania	97
Portugal	95
Países Bajos	78
Bulgaria	74
Chequia	66
Suecia	52
Finlandia	49
Hungría	46
Irlanda	45
Eslovenia	41
Malta	36
Chipre	35
Luxemburgo	33
Eslovaquia	29
Dinamarca	23
Letonia	18
Lituania	11
Estonia	7
Otros	221
Desconocido	79

El siguiente mapa muestra la tendencia de la población de cada uno de los Estados miembros a presentar quejas ante el Defensor del Pueblo. Estos datos se basan en la cantidad de reclamaciones recibidas de cada Estado miembro, en proporción a su población. También se indica el número absoluto de reclamaciones por Estado miembro.



Defensor del Pueblo Europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 FRANCIA
 Tel. +33 3 88 17 23 13
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Comunidades Europeas, 2009

Se permite la reproducción por motivos educativos y no comerciales siempre que se mencione la fuente.

Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Impreso en CyclusPrint, papel de alta calidad elaborado exclusivamente con fibras recicladas.

QK-AD-09-001-ES-D · ISSN 1831-3590