



Defensor del Pueblo Europeo

# **Estrategia para el mandato**

Septiembre de 2010

ES



# Índice

<b>Prólogo</b>	3
<b>1. Acerca del Defensor del Pueblo Europeo</b>	4
Ámbito de competencia	
Logros hasta la fecha	
<b>2. Misión, aspiraciones y principios rectores</b>	7
Nuestra declaración de misión	
Nuestras aspiraciones	
Nuestros principios rectores	
<b>3. Objetivos y prioridades</b>	9
Objetivo 1: <b>Escuchar</b>	
Objetivo 2: <b>Cumplir</b>	
Objetivo 3: <b>Persuadir</b>	
Objetivo 4: <b>Comunicar</b>	
Objetivo 5: <b>Adaptarnos</b>	
<b>4. Aplicación y evaluación</b>	11



## Prólogo

La estrategia del Defensor del Pueblo Europeo que se expone en el presente documento pretende ofrecer una descripción clara de la misión, las aspiraciones y los principios rectores de esta institución. Sobre la base de los logros obtenidos hasta la fecha, la estrategia define una serie de objetivos y prioridades destinados a alcanzar la meta fundamental del Defensor del Pueblo, garantizar que los ciudadanos de la Unión ejerzan plenamente sus derechos y mejorar la calidad de la administración de la Unión Europea.

Si bien la estrategia es ambiciosa y muy amplia, confiamos en que también sea realista y viable. Su elaboración se ha llevado a cabo mediante un exhaustivo proceso de consulta a los grupos de interés internos y externos. Estoy muy agradecido a todos aquellos que han contribuido a la realización de este ejercicio de introspección institucional por las múltiples sugerencias positivas y creativas que han aportado.

Espero que esta estrategia sirva de guía útil tanto para cumplir los compromisos del Defensor del Pueblo con los ciudadanos y las instituciones como para dotar a dichos compromisos de una mayor inteligibilidad. Asimismo, confío en que en nuestro esfuerzo continuo por mejorar nuestros propios servicios podamos satisfacer y, con suerte, superar las expectativas de nuestros interlocutores.

P. Nikiforos Diamandouros



# 1. Acerca del Defensor del Pueblo Europeo

## Ámbito de competencia

La institución del Defensor del Pueblo Europeo se creó en 1993 en el marco de la ciudadanía de la Unión Europea. La idea era ayudar a salvar las distancias entre los ciudadanos y las instituciones de la Unión. El Parlamento Europeo eligió al primer Defensor del Pueblo en 1995.

El Defensor del Pueblo tiene competencia para investigar, tanto de oficio como en respuesta a reclamaciones recibidas, posibles casos de mala administración en las actividades de las instituciones, órganos y organismos de la Unión, con excepción del Tribunal de Justicia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, y desempeña su labor con total independencia.

Todo ciudadano de la Unión, así como los residentes, las empresas y las asociaciones de dicho territorio, tienen derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo.

Si la reclamación está justificada, el Defensor del Pueblo trata de encontrar, en la medida de lo posible, una solución amistosa, que puede consistir en un remedio oportuno, como sería la modificación de una decisión, una disculpa o una indemnización. En caso de mala administración, el Defensor del Pueblo no puede obligar a la institución en cuestión a subsanar las deficiencias pertinentes, pero si ésta no cumple con sus recomendaciones, puede criticarla públicamente. Si el asunto es lo bastante grave, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo.

Además de prestar un servicio independiente e imparcial a los demandantes, el Defensor del Pueblo actúa con autonomía para mejorar la calidad de la administración y fomentar el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos.

## Logros hasta la fecha

Desde la creación de la institución, el Defensor del Pueblo ha respondido a más de 36 000 demandantes y ha llevado a cabo más de 3 800 investigaciones de posibles casos de mala administración.

### **Promoción de la buena administración**

El Defensor del Pueblo se ha basado desde el principio en una idea de ciudadanía que culmina en la capacitación de los ciudadanos, el respeto de sus derechos y una cultura administrativa de servicio. Entre las medidas concretas que ha tomado o propuesto con buena acogida se encuentran las siguientes:

- un concepto amplio de mala administración que engloba la legalidad, los derechos fundamentales y los principios de la buena administración
- un derecho fundamental a la buena administración (artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- el *Código Europeo de Buena Conducta Administrativa*
- derechos procesales plenos y equitativos para las personas que presenten reclamaciones ante el Defensor del Pueblo.



## **Capacitación de los ciudadanos**

Con vistas a capacitar a los ciudadanos y a reforzar su confianza en las instituciones, el Defensor del Pueblo ha centrado su labor en la transparencia. Entre las medidas concretas al respecto se incluyen:

- la promoción de normas relativas al acceso del público a los documentos que garanticen la transparencia en todas las instituciones de la Unión Europea
- la mejora de la transparencia del procedimiento de la Comisión Europea relativo a la tramitación de las reclamaciones contra los Estados miembros
- la mejora de la transparencia y la equidad de los procedimientos de la Unión en ámbitos como la contratación, las licitaciones y las adjudicaciones
- la colaboración con el Supervisor Europeo de Protección de Datos para encontrar el equilibrio entre el derecho a la protección de datos y el derecho de acceso del público a los documentos
- la facilitación periódica de información a los grupos de interés en las veintitrés lenguas oficiales de la Unión y la publicación de las decisiones del Defensor del Pueblo en su página de Internet.

## **Prestación de ayuda a los demandantes**

Con el fin de reforzar su capacidad para prestar ayuda a los demandantes, el Defensor del Pueblo:

- se ha centrado cada vez más en encontrar soluciones para los demandantes y en garantizar que obtengan reparación
- ha fomentado la utilización por parte de la Comisión de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en asuntos contractuales
- ha logrado reforzar sus competencias de investigación
- ha establecido una estrecha cooperación con los Defensores del Pueblo y órganos similares de los Estados miembros a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo
- ha publicado en Internet una guía interactiva de recursos extrajudiciales destinados a la protección de los derechos de conformidad con la legislación de la Unión Europea.

## **Actuación autónoma**

Además de responder a las reclamaciones recibidas, el Defensor del Pueblo también ha actuado con autonomía para mejorar la calidad de la administración de la Unión Europea. Entre las medidas concretas al respecto se incluyen:

- realizar investigaciones de oficio en ámbitos como la morosidad, las discapacidades y la discriminación por razón de edad con objeto de identificar posibles casos de mala administración general y encontrar las soluciones adecuadas
- llevar a cabo un análisis general del seguimiento dado por las instituciones a los comentarios críticos y adicionales formulados por el Defensor del Pueblo
- cooperar con el Banco Europeo de Inversiones para garantizar que facilite información a los grupos de interés sobre sus políticas sociales y medioambientales y sobre su proceso interno de tramitación de reclamaciones
- responder a las consultas públicas de la Comisión sobre el acceso a los documentos, el Reglamento financiero y la iniciativa ciudadana europea
- entablar diálogos estructurados y periódicos con las instituciones.



La presente estrategia, que abarca el mandato actual del Defensor del Pueblo, que comenzó en 2009, se basa en los logros conseguidos hasta la fecha. De este modo, el Defensor del Pueblo trata de ayudar a la Unión Europea a cumplir las promesas realizadas a los ciudadanos en el Tratado de Lisboa en lo que respecta a los derechos fundamentales, la mejora de la transparencia y el aumento de las posibilidades de participación en la elaboración de las políticas de la Unión.



## 2. Misión, aspiraciones y principios rectores

### Nuestra declaración de misión

En 2009, el Defensor del Pueblo Europeo aprobó la siguiente declaración de misión:

*El Defensor del Pueblo trata de lograr una solución aceptable a las reclamaciones presentadas contra las instituciones de la Unión Europea, fomenta la transparencia y promueve una cultura administrativa de servicio. Su objetivo es generar confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea y promover los más elevados niveles de comportamiento en las instituciones de la Unión.*

### Nuestras aspiraciones

Antes de que finalice el presente mandato aspiramos a:

- aumentar de forma notable nuestra eficacia como medio alternativo de resolución de conflictos con las instituciones de la Unión
- ser considerados los impulsores de situar a los ciudadanos en el centro de la cultura administrativa de la Unión
- demostrar en mayor medida nuestro compromiso continuo con la identificación y la satisfacción de las expectativas de los demandantes y otros grupos de interés.

### Nuestros principios rectores

Todas nuestras actividades internas y externas se basan en cinco principios rectores, a saber:

#### **La integridad**

- Tramitamos las reclamaciones con objetividad e imparcialidad.
- Somos honrados, dignos de confianza y nos guiamos por el sentido del decoro.

#### **La equidad**

- Consideramos la equidad un principio fundamental de la buena administración.
- Tratamos de encontrar un equilibrio razonable y justo entre derechos e intereses contradictorios e intentamos ayudar a los demás a seguir nuestro ejemplo.

#### **La responsabilidad**

- Consideramos que la responsabilidad frente a los demás es inherente a la independencia del Defensor del Pueblo.
- Trabajamos con la mayor transparencia posible.
- Explicamos nuestras decisiones y acciones y justificamos nuestras actuaciones.



### **El diálogo**

- Somos imparciales, escuchamos con atención y respeto a los demás e intentamos ponernos en su lugar.
- Colaboramos activamente con nuestros grupos de interés, ya sean ciudadanos, asociaciones o instituciones.
- En la medida de lo posible, utilizamos un lenguaje claro y fácil de entender.

### **El servicio**

- Somos conscientes de que la finalidad del Defensor del Pueblo es servir a los ciudadanos y a nuestros grupos de interés, y procuramos prestar un servicio de la mayor calidad posible.
- Aprendemos de nuestra propia experiencia y de la de los demás, y tomamos la iniciativa en lo que respecta a la identificación, el desarrollo y la aplicación de las mejores prácticas.
- Nos disculpamos por nuestros errores y hacemos todo lo que está en nuestra mano para subsanarlos.



### 3. Objetivos y prioridades

#### Objetivo 1: **Escuchar**

**Queremos escuchar a nuestros grupos de interés, estar abiertos a sus sugerencias e identificar las mejores prácticas**

**Prioridades:**

1. Recibir periódicamente los comentarios de los demandantes sobre sus experiencias y sus opiniones acerca de la calidad del servicio que prestamos.
2. Seguir estableciendo contactos a todos los niveles con las instituciones de la Unión Europea para entender mejor de qué forma podemos ayudarles a desarrollar y promover una cultura de servicio.
3. Colaborar con las organizaciones de la sociedad civil con el fin de tener en cuenta sus inquietudes.
4. Observar y examinar cómo los demás alcanzan sus niveles de rendimiento y entender los procesos llevados a cabo a tal fin.
5. Aprender de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre las mejores prácticas de los Estados miembros que podrían adoptarse a escala de la Unión Europea.

#### Objetivo 2: **Cumplir**

**Queremos encontrar formas de lograr resultados más rápidos**

**Prioridades:**

1. Reforzar la capacidad de la institución para tramitar reclamaciones con mayor eficacia y eficiencia.
2. Reducir el tiempo necesario para archivar las investigaciones mediante un mejor control de los plazos y, en la medida de lo posible, el establecimiento de plazos más breves.
3. Crear procedimientos alternativos y simplificados con objeto de promover, en la medida de lo posible, la resolución rápida de las reclamaciones sin recurrir a una larga investigación.
4. Revisar la tramitación de las reclamaciones que queden fuera del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo.

#### Objetivo 3: **Persuadir**

**Queremos lograr un impacto favorable en la cultura administrativa de las instituciones de la Unión Europea**

**Prioridades:**

1. Estudiar formas de incrementar el carácter persuasivo de las propuestas de solución amistosa, proyectos de recomendación y comentarios del Defensor del Pueblo.
2. Destacar la función del Defensor del Pueblo como recurso valioso para ayudar a las instituciones a mejorar sus prácticas administrativas.
3. Convencer a las instituciones de que el acercamiento a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil debería formar parte de la cultura de servicio y les reportaría grandes beneficios.
4. Centrarnos más en cuestiones de carácter sistémico, identificando las deficiencias de la administración de la Unión y las posibilidades de mejora, así como utilizando la competencia del Defensor del Pueblo para iniciar investigaciones de oficio.



5. Contribuir a los debates políticos en ámbitos relacionados con las competencias del Defensor del Pueblo.

## **Objetivo 4: Comunicar**

**Queremos poner a disposición de nuestros grupos de interés y del público en general información puntual, útil y de fácil acceso**

### **Prioridades:**

1. Elaborar una serie de publicaciones en formato impreso y electrónico destinadas a satisfacer las necesidades de nuestro público específico.
2. Encontrar nuevas y mejores formas de informar a los ciudadanos sobre cómo pueden ayudarles a ejercer sus derechos el Defensor del Pueblo Europeo y la Red Europea de Defensores del Pueblo.
3. Dar a conocer a la población las investigaciones del Defensor del Pueblo en curso que aborden asuntos de gran repercusión y sus resultados.
4. Garantizar que nuestra política de información abarque nuestras iniciativas de mejora de la calidad de la administración y nuestro trabajo con las reclamaciones y fomente el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos.
5. Mejorar nuestra política de comunicación interna para informar puntualmente al personal de las novedades acaecidas en el seno de la institución.

## **Objetivo 5: Adaptarnos**

**Queremos replantearnos constantemente el modo en que utilizamos nuestros recursos con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de nuestro trabajo**

### **Prioridades:**

1. Mejorar los mecanismos de gestión y control para garantizar un aprovechamiento óptimo de los recursos humanos y financieros y la máxima calidad administrativa a nivel interno.
2. Controlar e incrementar constantemente la calidad de nuestro trabajo.
3. Implantar un sistema integrado y eficaz de tecnologías de la información para gestionar el volumen total de trabajo de la institución.
4. Elaborar una política eficaz y actual de recursos humanos que atraiga y mantenga personal altamente cualificado y motivado.
5. Estudiar las posibilidades existentes para sacar un mayor partido a la cooperación interinstitucional.



## 4. Aplicación y evaluación

Con vistas a cumplir los objetivos y prioridades previstas en el presente documento antes de que finalice el mandato actual, será preciso emprender acciones concretas. Dichas acciones se determinarán cada año en el proceso de elaboración del plan de gestión anual.

Los objetivos y prioridades que figuran en la Estrategia servirán de punto de partida para la elaboración de los planes de gestión anuales de 2011, 2012, 2013 y 2014. En el transcurso de las consultas que conforman la base de la presente estrategia, nuestros grupos de interés sugirieron gran diversidad de acciones concretas que consideran conveniente que emprenda el Defensor del Pueblo. Dichas sugerencias se han recogido en un catálogo que hará las veces de reserva de acciones que podrían incluirse en el proceso de elaboración de los planes de gestión anuales de los próximos años.

Con el fin de evaluar los progresos realizados en el cumplimiento de nuestras prioridades y objetivos, se han establecido los indicadores de rendimiento clave que se detallan a continuación. La utilidad y la pertinencia de dichos indicadores se evaluará en base a la experiencia adquirida y serán modificados cuando proceda.

### Indicadores de rendimiento clave (IRC) y objetivos correspondientes

<b>IRC 1</b>	Estrategia y gobernanza	Evaluación por parte del personal del Defensor del Pueblo Europeo y de los grupos de interés externos.	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4
<b>IRC 2</b>	Reclamaciones e investigaciones	Número de investigaciones archivadas en relación con el número de investigaciones en curso al término del ejercicio anterior. Número y proporción de asuntos admitidos a trámite en el plazo de un mes en comparación con el ejercicio anterior.	Objetivo 2
<b>IRC 3</b>	Reclamaciones e investigaciones	Proporción de investigaciones archivadas en el plazo de (i) doce y (ii) dieciocho meses, en comparación con el ejercicio anterior.	Objetivo 2
<b>IRC 4</b>	Reclamaciones e investigaciones	Número de soluciones amistosas y de proyectos de recomendación propuestos como proporción de todos los asuntos en que se ha constatado mala administración, en comparación con el ejercicio anterior.	Objetivo 3
<b>IRC 5</b>	Reclamaciones e investigaciones	Número de investigaciones generales emprendidas de oficio en comparación con el ejercicio anterior.	Objetivo 3
<b>IRC 6</b>	Comunicación y sensibilización	Grupos de interés externos contactados (frecuencia y relevancia).	Objetivo 1 Objetivo 4
<b>IRC 7</b>	Servicios de apoyo (RR.HH.)	Niveles de la plantilla medidos en equivalente a tiempo completo (indicador compuesto).	Objetivo 5



<b>IRC 8</b>	Servicios de apoyo (RR.HH.)	Promedio de días de formación profesional por persona en comparación con el año anterior.	Objetivo 5
<b>IRC 9</b>	Servicios de apoyo	Grado de satisfacción del personal del Defensor del Pueblo Europeo.	Objetivo 5
<b>IRC 10</b>	Servicios de apoyo (finanzas)	Ejecución del presupuesto (indicador compuesto).	Objetivo 5

Cada año se publicará en la página de Internet un cuadro de indicadores que reflejará el nivel de cumplimiento de los objetivos y prioridades previstos.



**Defensor del Pueblo Europeo**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

© Unión Europea, 2010  
Se permite la reproducción  
con fines educativos y no comerciales  
siempre que se indique su procedencia.