



Red Europea de Defensores del Pueblo

La Red de cerca 2018

El futuro de la Unión Europea: garantizar una sociedad inclusiva y justa para los ciudadanos de la Unión

Retos actuales y futuros de las instituciones del defensor del pueblo

Resolución de problemas transfronterizos para los ciudadanos de la Unión Europea



Editorial



Estimados colegas:

Tras otra exitosa edición de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrada el pasado mes de marzo en Bruselas, quiero dar las gracias a todos los que han participado por sus valiosas contribuciones.

Este año nos centramos en cuestiones más generales relativas al futuro de Europa, así como en la dirección en que nos puede llevar el actual debate a escala institucional y de los Estados miembros. ¿Conducirá a una sociedad más justa e inclusiva para los ciudadanos? Estas cuestiones se analizaron de manera

más concreta en los talleres. En particular, consideramos las herramientas que, como defensores del pueblo, podemos utilizar para ayudar a nuestros ciudadanos en sus propios países o cuando se enfrentan a cuestiones transfronterizas, o para ayudar a aquellos que vienen de fuera de nuestras fronteras y que solicitan nuestra ayuda. También tuvo lugar un intenso debate sobre el valor de las redes sociales como medio de comunicación para los defensores del pueblo.

La conferencia sirvió de recordatorio de las facultades que tiene un defensor del pueblo. Trabajamos con diferentes mandatos, desde diferentes perspectivas culturales del trabajo, distintas circunstancias políticas y desde nuestra personalidad única, lo cual repercute en la forma en que ejercemos nuestro trabajo y en cómo percibimos nuestro papel. No obstante, las personas que se dirigen a un defensor del pueblo no dedican demasiado tiempo a tener en cuenta estas diferencias, nos ven como una persona que está ahí simplemente para ayudarles, y esa es la obligación que nos une a todos.

En esta edición de *La Red de cerca* encontrarán los principales temas de debate de la conferencia y un recordatorio de que celebraremos un seminario de seguimiento en Bruselas para los compañeros de coordinación y comunicación de la Red Europea de Defensores del Pueblo, el 5 y 6 de septiembre de 2018. Entre otros temas, se tratarán el estudio final de la OCDE y el Defensor del Pueblo Europeo sobre «defensores del pueblo y gobiernos abiertos» y las posibilidades de fortalecer la cooperación en la Red Europea de Defensores del Pueblo. Confío en ver a nuestros compañeros de coordinación y comunicación de la Red Europea de Defensores del Pueblo en otoño.

Espero que todos hayan concluido la conferencia con ideas novedosas para su trabajo y una nueva manera de contemplar las posibilidades que ofrecen sus mandatos. Ha sido de nuevo un honor para mí ejercer de anfitriona y poder escuchar unas aportaciones tan comprometidas y tan bien informadas. Estoy deseando ver cómo ha evolucionado la situación cuando nos reunamos de nuevo en la Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo del año próximo en Bruselas.

Reciban un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, reading 'Emily O'Reilly'.

Emily O'Reilly
Defensora del Pueblo Europeo

Índice

4 El futuro de la Unión Europea: garantizar una sociedad inclusiva y justa para los ciudadanos de la Unión

- 5 Aspectos más destacados de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada los días 8 y 9 de marzo de 2018
- 8 Conectar a los ciudadanos con los procesos de toma de decisiones debe ser una prioridad – Comité Económico y Social Europeo
- 10 Necesitamos actualmente en Europa una república de los ciudadanos – Ulrike Guérot, Catedrática de Política Europea y estudio de la democracia, Universidad del Danubio en Krems, Austria

12 Retos actuales y futuros de las instituciones del defensor del pueblo

- 13 Uso de las redes sociales por parte de las instituciones del defensor del pueblo – Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- 16 Grupo de trabajo sobre redes sociales: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo debaten sobre cómo reforzar sus actividades de comunicación
- 19 Grupo de trabajo sobre minorías: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo comparten experiencias a la hora de abordar problemas específicos de las minorías
- 22 Grupo de trabajo sobre migración: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo intercambian buenas prácticas sobre la integración de refugiados y migrantes

25 Resolución de problemas transfronterizos para los ciudadanos de la Unión

- 26 Aspectos más destacados de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada los días 8 y 9 de marzo de 2018
- 28 Ayudar a los ciudadanos y las empresas de la Unión a disfrutar plenamente del mercado único – Comisión Europea

El futuro de la Unión
Europea: garantizar
una sociedad
inclusiva y justa para
los ciudadanos de
la Unión

Aspectos más destacados de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada los días 8 y 9 de marzo de 2018

Defensor del Pueblo Europeo

La sesión de apertura de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de este año abordó un tema central para la labor de los defensores del pueblo de cualquier país – cómo lograr una sociedad justa e inclusiva para los ciudadanos. La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, preparó el terreno e instó a los defensores del pueblo a ayudar a hacer realidad el pilar europeo de derechos sociales recientemente acordado. Destacó que el pilar, que incluye el derecho a un salario justo y el derecho a la asistencia sanitaria, todavía se está «gestando», ya que no se puede exigir el cumplimiento de los derechos. La Sra. O'Reilly sugirió que el poder blando de los defensores del pueblo podría conseguir que el documento pasara de ser una «recopilación de palabras» a unos principios vivos.

En el debate, que duró dos horas, se trató cómo podrían los defensores del pueblo trabajar mejor en conjunto para fomentar la justicia social; cómo encaja la política de la Unión en el contexto nacional y cómo sería la Unión del futuro. Los miembros del grupo de debate eran Georges Dassis, presidente del Comité Económico y Social Europeo (CESE); Ulrike Guérot, Catedrática de Política Europea y estudio de la democracia, Universidad del Danubio en Krems, Austria; Reinier van Zutphen, Defensor del Pueblo nacional de los Países Bajos; Adam Bodnar, Defensor del Pueblo de Polonia; y Andreas Pottakis, Defensor del Pueblo griego.

La visión del futuro de la Unión de la Sra. Guérot fue muy aplaudida. En su opinión, para poder hablar de una democracia europea, los ciudadanos deben ser iguales ante la ley. Deben gozar del mismo acceso a los derechos sociales –las pensiones y las prestaciones sociales, por ejemplo– sea el que sea el Estado miembro en el que vivan. La alusión de la Sra. Guérot a la idea del sociólogo francés, Marcel Mauss, de

“ La Defensora del Pueblo Europeo cerró el debate proponiendo que los defensores del pueblo pudieran, en el futuro, utilizar el pilar europeo de derechos sociales como un prisma a través del cual se pudieran observar y abordar casos. ”



Sesión de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2018 sobre el futuro de la Unión.

Emily O'Reilly, la Defensora del Pueblo Europeo, en la sesión de apertura de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2018. Junto a ella, los otros miembros del grupo de debate (de izquierda a derecha): Andreas Pottakis, el Defensor del Pueblo griego; Georges Dassis, el presidente del CESE; Shada Islam, la moderadora; Reinier van Zutphen, el Defensor del Pueblo nacional de los Países Bajos; Ulrike Guérot, Catedrática de Política Europea y estudio de la democracia, Universidad del Danubio en Krems, Austria; y Adam Bodnar, el Defensor del Pueblo de Polonia.



que la solidaridad institucionalizada es la esencia de una nación encontró eco en los miembros del grupo de debate y en otros ponentes que después la mencionaron en sus intervenciones.

Retomando las ideas de la Sra. Guérot, el Sr. Pottakis señaló que era importante no olvidar el presente. Destacó que la brecha respecto al bienestar económico entre el centro de Europa y su periferia es cada vez mayor. Asimismo, apuntó que desde la ampliación, la Unión no ha tenido ningún proyecto importante, pero que se ha enfrentado a una serie de crisis (incluidas la crisis financiera y la crisis de los refugiados), a las que no ha respondido adecuadamente.

Según el Sr. Bodnar, una perspectiva a largo plazo de la Unión –con planes hasta 2030 o 2050– ayudaría a centrar los debates actuales. En referencia a la Europa social con relación a Polonia, el Sr. Bodnar destacó que la integración de la Unión puede ocasionar



Birgit Van Hout

The [#EU](#) social pillar needs to be given the same weight as the EU Charter of Fundamental Rights if we want a fairer society and comply with international human rights law [#ENO2018](#) [#SocialRights](#) [#StandUp4HumanRights](#) [#FutureOfEurope](#)

Si queremos una sociedad más justa y cumplir el Derecho internacional en materia de derechos humanos, debemos otorgar la misma importancia al pilar europeo de derechos sociales que a la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.



consecuencias imprevistas, por ejemplo, la fractura de los vínculos intergeneracionales debido a la emigración de muchos jóvenes polacos a otros países de la Unión. De manera más general, señaló que los casos sobre derechos sociales favorecen el perfil positivo de las instituciones de defensores del pueblo, porque ayudan a las personas.

El Sr. van Zutphen apuntó que los defensores del pueblo deben ir en busca de las reclamaciones en lugar de esperar a que lleguen. Mencionó la gran cantidad de estudiantes rumanos y búlgaros que hay en los Países Bajos y que no presentan reclamaciones, a pesar de que probablemente necesiten los servicios del Defensor del Pueblo. Sugirió que los defensores del pueblo deberían reunirse, decidir en qué cuestiones centrarse y luego buscar los casos para combinar la influencia de sus facultades.

El Sr. Dassis aportó contexto institucional al debate y apuntó que a pesar de que la Europa social debería ser el siguiente paso de la Unión, se ha estado hablando de esta idea durante décadas sin que haya habido demasiado progreso. También destacó que los jóvenes suelen pensar que la paz es algo que se da por sentado, si bien la desgracia siempre puede volver a Europa.

Perspectivas de futuro

Respecto al argumento de que una Europa social es demasiado costosa, la Sra. Guérot dijo que Europa debe pagar una utopía o una distopía. Añadió que un buen primer paso sería que la Unión abandonase su programa Legislar mejor, que se centra demasiado en el ahorro y la eficiencia. El Sr. van Zutphen dijo que está formando a personas de su institución para analizar la dimensión europea de las reclamaciones y que próximamente se reunirá con funcionarios neerlandeses y alemanes que trabajan en las fronteras de los dos países para saber qué tipo de cuestiones tratan.

Tras señalar ámbitos de su labor que mejoran la transparencia de las instituciones de la Unión y animar a las instituciones del defensor del pueblo a que utilicen más la extranet de la Red para plantear preguntas sobre cuestiones del Derecho de la Unión, la Sra. O'Reilly cerró el debate proponiendo que los defensores del pueblo pudiesen, en el futuro, utilizar el pilar de derechos sociales como un prisma a través del cual se podrían observar y abordar casos.



Gundi Gadesmann

Ombudsmen in EU should be aware of their soft powers in helping to make [#socialrights](#) a reality, key to [#SocialPillar](#) lies in our hands, says [@EUombudsman](#) [#ENO2018](#)

Los defensores del pueblo de la Unión deberían ser conscientes de su poder blando a la hora de hacer realidad los derechos sociales; la clave para el pilar europeo de derechos sociales está en nuestras manos, dice la Defensora del Pueblo Europeo.



Conectar a los ciudadanos con los procesos de toma de decisiones debe ser una prioridad

Georges Dassis, presidente del Comité Económico y Social Europeo



El presidente del CESE,
Georges Dassis.

Independientemente de lo democrática, abierta e históricamente única que pueda ser la Unión Europea, se enfrenta a problemas y desafíos importantes en la grave situación económica y geopolítica actual.

Al igual que cualquier ciudadano que crea en la esencia del modelo europeo, me duele la manifiesta deriva pública de los valores y los principios básicos de la Unión y el aumento del malestar de las personas por sentirse aislados de los procesos de toma de decisiones. Estas tendencias ganan fuerza con el desmantelamiento del modelo social europeo a través de políticas de austeridad, por la falta de una política social eficaz, el desempleo

masivo, sobre todo entre los jóvenes, y por el aumento de la desigualdad y la pobreza. La crisis de los refugiados reveló la inexistencia de una estrategia europea coordinada y la falta de solidaridad de determinados Estados miembros, al tiempo que cuestionaba el principio de libre circulación en el espacio Schengen. Por ello, el peligro de que la Unión se aleje de sus valores y objetivos fundacionales es más visible que nunca.

¿Cómo pueden apoyar los ciudadanos de la Unión la visión de una Europa sólida, capaz de realizar un plan esperanzador para el futuro? ¿Cómo podemos acercar Europa a sus ciudadanos? Y, ¿cómo podemos hacer que la Unión vuelva a ser interesante y que vuelva a estar presente en la vida cotidiana de las personas?

Tanto el debate público como la investigación académica han identificado carencias significativas en la rendición de cuentas política de la Unión. El complejo modelo



“ La institución del Defensor del Pueblo Europeo encarna la voluntad de la cultura política de Europa, impulsada por la necesidad de que haya rendición de cuentas y reciprocidad. ”

institucional de la Unión requiere nuevas formas de control y de rendición de cuentas políticos, ya que el público general percibe el hecho de que órganos no elegidos y tecnócratas ejerzan importantes competencias como un déficit democrático, y esta situación debilita su fe en el proyecto europeo y les hace más vulnerables a la retórica populista.

Si estamos de acuerdo en que el refuerzo de la democracia participativa fortalecerá la «resistencia democrática» de Europa,

entonces conectar a los ciudadanos con los procesos de toma de decisiones debe ser prioritario. La institución del Defensor del Pueblo Europeo podría desempeñar un papel real como modelo para contrarrestar la alienación de los ciudadanos europeos, ya que el Defensor del Pueblo encarna la voluntad de la cultura política de Europa, impulsada por la necesidad de que haya rendición de cuentas y reciprocidad, y proporciona una vía de expresión y comunicación ante un modelo de gobernanza que ha adoptado las características «tecnocráticas» de la racionalización económica, características que deben atenuarse mediante el refuerzo de la dimensión social de la Unión.

Considero que Europa no debe equipararse con una competición a la baja, sino con una carrera hacia la cima, hacia la reconciliación del crecimiento con el progreso social. Se acogerá con satisfacción el lanzamiento a cargo de la Comisión Europea de un proceso para actualizar la política social, mediante la introducción del pilar europeo de derechos sociales, haciendo hincapié en la repercusión de la revolución digital. El Comité Económico y Social Europeo (CESE) celebra el renovado interés político en abordar las consecuencias sociales de la crisis económica, la desigualdad y el desempleo, el futuro laboral, el envejecimiento de la población y las disparidades económicas entre Estados miembros. Precisamente, estas son cuestiones que muchos ciudadanos sienten que se están pasando por alto o ignorando, cuestiones que se encuentran en el corazón de nuestra labor en el CESE, y cuestiones que también son pertinentes para un debate más amplio sobre el futuro de la Unión.


**EESC President**

Solidarity was a founding principle of the EU but we witnessed a lack of this principle back in 2010.

Harmonisation in progress and a Union for all of its citizens should be the way forward for a better [#FutureofEurope](#). [#ENO2018](#)

La solidaridad fue un principio fundacional de la Unión, pero fuimos testigos de la ausencia de este principio en 2010.

La armonización del progreso y una Unión para todos sus ciudadanos deberían ser el camino hacia adelante para lograr un futuro mejor para Europa.



Sin embargo, puesto que no hay ningún mecanismo jurídico que haga cumplir los principios del pilar europeo de derechos sociales, la pregunta es cómo pasar de las palabras a los hechos, o cómo aclarar, formalizar legalmente y aplicar los derechos sociales del pilar, a los que deberá concederse valor jurídico similar al de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Entre otras cosas, los Estados miembros deberán proponer una legislación que dote de fuerza ejecutiva a los derechos contenidos en el pilar. Los tribunales nacionales y de la Unión deberán incorporar estos derechos a su jurisprudencia. Y, sobre todo, será necesario garantizar un consenso político para apoyar las ambiciosas iniciativas de política social a escala de la Unión, y así superar los obstáculos jurídicos y políticos que actualmente determinan el funcionamiento de la Unión.

Queda mucho camino por recorrer para que la visión de un pilar europeo de derechos sociales sea una realidad social e institucional. La sociedad civil, el CESE y la institución del Defensor del Pueblo Europeo desempeñan aquí un papel muy claro. Incorporaremos la dinámica y los principios del pilar europeo de derechos sociales a nuestra labor y nuestras recomendaciones, y trabajaremos para establecer y aplicar los derechos sociales colectivos e individuales propuestos que definirán el futuro de Europa.

Necesitamos actualmente en Europa una república de los ciudadanos

Ulrike Guérot, Catedrática de Política Europea y estudio de la democracia, Universidad del Danubio en Krems, Austria



Ulrike Guérot,
Catedrática de Política
Europea y estudio de
la democracia.

Actualmente, cuando me siento en un grupo de debate para hablar de Europa –y lo hago muy a menudo– pienso que el verdadero problema no son los ciudadanos ni los políticos nacionales: de hecho, a la mayoría de los ciudadanos les gustaría presenciar la verdadera parlamentarización democrática y completa de Europa. Este proceso nos permitiría entender una sola cosa, muy importante: los ciudadanos son soberanos, no los estados. De este modo, la conformación de la futura política europea está –o debería estar– en manos de los ciudadanos europeos. El fundador Jean Monnet dijo una vez: Europa no se

trata de integrar Estados, sino de unir a personas.

Es difícil entender en estas circunstancias que un cambio de paradigma en que los verdaderos actores soberanos sean los ciudadanos y no los estados sea tan complicado. Recientemente, Martin Schulz, líder del partido social-demócrata en Alemania y probablemente uno de los políticos más europeos, reivindicó los Estados Unidos de Europa. No obstante, cuando los ciudadanos deciden ejecutar un proyecto político conjunto, fundan una república, basada en el principio de igualdad ante la ley. Esta debería ser la próxima fase del proyecto europeo y, de este modo, el objetivo por el que estamos luchando debería llamarse república europea.

El artículo 8 del Tratado de Maastricht introduce el concepto de ciudadanía europea para convertir a la Unión no solo en una «unión de estados» sino también en una «unión de ciudadanos». No obstante, la última nunca se materializó. De hecho, los

“ Esta vez, tenemos que llegar al otro lado del río, lo que solo puede significar integrar el mercado único y la moneda única en una democracia. ”

ciudadanos están más o menos excluidos del proceso de toma de decisiones políticas de la Unión. En el mejor de los casos, gozan de poder indirecto mediante las elecciones al Parlamento Europeo. Sin embargo, esto es de poco consuelo ya que este órgano no tiene poder legislativo y a menudo el poderoso Consejo Europeo –formado por jefes de estado y de gobierno– lo supera en votos. En la Unión nos enfrentamos

más bien a un rasgo posdemocrático: «Siempre puedes votar pero no tienes una verdadera elección». Este sentimiento de exclusión provoca una baja participación en las elecciones al Parlamento Europeo. En 2014, la participación fue del 47 % –un mínimo histórico. Es probable que en las elecciones al Parlamento Europeo del próximo año esto vuelva a ocurrir.

La verdadera soberanía debe pertenecer a los ciudadanos. Los ciudadanos de la Unión, en conjunto –y no divididos en subgrupos nacionales– deberían decidir el futuro de Europa. Esto solo ocurrirá si la noción de una república europea se afianza: *res publica europaea*, el bien común europeo. Los críticos dirán que es utópico, pero no debería serlo si empezamos ahora a trabajar para conseguirlo.

**European Ombudsman**

Citizenship is not about identity or culture but about equality in front of the law, says [@ulrikeguerot](#) #ENO2018 #socialrights

La ciudadanía no es una cuestión de identidad o cultura, sino de igualdad ante la ley, dice Ulrike Guérot, Catedrática de Política Europea y estudio de la democracia.

Empecemos con el Parlamento Europeo. Esta institución con legitimidad democrática debe revalorizarse respecto al Consejo Europeo, en que los jefes de estado y de gobierno deciden las grandes orientaciones de la Unión sin ningún mecanismo de control. Lo que se necesita es un sistema europeo completamente parlamentario y una división de poderes clara en las instituciones europeas, de manera que se transformase totalmente la legitimidad de las decisiones de la Unión y se crease la base para la democracia de la Unión. Actualmente, los partidos fundadores de la Unión se están centrando en los programas nacionales y están intentando ganar la carrera a la derecha populista. Sin embargo, son estos partidos los que deberían sentirse responsables de la reestructuración de Europa.

El principio básico que debe aplicarse en Europa es que en una democracia todos los ciudadanos son iguales ante la ley: igualdad de derechos para votar, respecto a los impuestos y a la esfera social. Cabe destacar que no es necesario formar un único pueblo europeo o una única identidad para integrarse en un órgano político común. El lema oficial de Europa –«Unida en la diversidad»– significa que deben combinarse la unidad normativa y la diversidad cultural. En otras palabras, las culturas diferentes no excluyen la unidad normativa; y la unidad normativa no tiene nada que ver con la centralización. En una democracia, nadie pierde su identidad propia, ya sea religiosa, étnica o política. La armonización jurídica no implica el rechazo de las diferencias.

Europa tiene dificultades de hecho desde hace tiempo. La diferencia ahora es que la crisis bancaria y el retraso de la reforma estructural han sesgado la zona del euro económica y socialmente, y han impulsado el crecimiento de la derecha populista contra la Unión. Pero el objetivo del proyecto europeo del siglo XXI no puede ser la desintegración y la reaparición de los estados-nación. Esta vez, tenemos que llegar al otro lado del río, lo cual solo puede significar la conclusión del proyecto europeo. Esto significaría la integración del mercado único y la moneda única en una democracia. Europa ha recorrido un largo camino desde la mitad del siglo pasado. Debemos luchar por un nuevo gran salto: crear una democracia en lugar de sacrificar lo que ya se ha conseguido.

Retos actuales y futuros de las instituciones del defensor del pueblo

En la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo se debatieron varios temas específicos de interés para las instituciones del defensor del pueblo, durante los plenos y en grupos de trabajo especializados. La elección de los temas se hizo a raíz de los comentarios recibidos de los miembros de la Red. Estos incluían: cómo mejorar el uso de las redes sociales en las instituciones de los defensores del pueblo, cómo tratar los problemas específicos de las minorías y cómo ayudar a integrar a los refugiados y migrantes.

Uso de las redes sociales por parte de las instituciones del defensor del pueblo

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos



Miembros del grupo de debate en la sesión sobre retos actuales y futuros de las instituciones del defensor del pueblo en la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2018 (de izquierda a derecha): Manuel Lezertua Rodríguez, Defensor del Pueblo del País Vasco (España); Elisabeth Rynning, Defensora del Pueblo parlamentario sueco; Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo; Shada Islam, moderadora; Alessandro Bellantoni, analista principal de políticas y jefe del departamento de gobierno abierto de la OCDE; y Jon Worth, experto en redes sociales.

La comunicación sirve para crear apoyo para las reformas, restablecer la confianza de los ciudadanos e interactuar con una amplia gama de interlocutores, al tiempo que se refuerzan la transparencia y la rendición de cuentas. La [Recomendación del Consejo sobre Gobierno Abierto de la OCDE](#) reconoce que la comunicación es un pilar clave del gobierno abierto. La comunicación tiene una importancia especial para las instituciones del defensor del pueblo, ya que contribuye a la concienciación de los ciudadanos sobre su existencia y función, a crear vínculos entre los ciudadanos y las instituciones públicas y a solicitar aportaciones de interlocutores pertinentes.

En una época de transformación digital, se pide a las instituciones públicas que se comuniquen con los ciudadanos a través de los canales que estos utilizan más. Actualmente, las redes sociales constituyen, después de Google, un lugar al que los ciudadanos recurren para encontrar soluciones a sus problemas y respuestas inmediatas a sus preguntas. En calidad de intermediarios entre los gobiernos y los ciudadanos, que



Alessandro Bellantoni

Emily O'Reilly "Ombudsmen are influencers" [@EUombudsman](#) and together with other independent institutions play a fundamental role in promoting the [#OpenGov](#) principles of transparency, accountability and participation! [@OECDgov](#) [#ENO2018](#) <http://oe.cd/opengov>

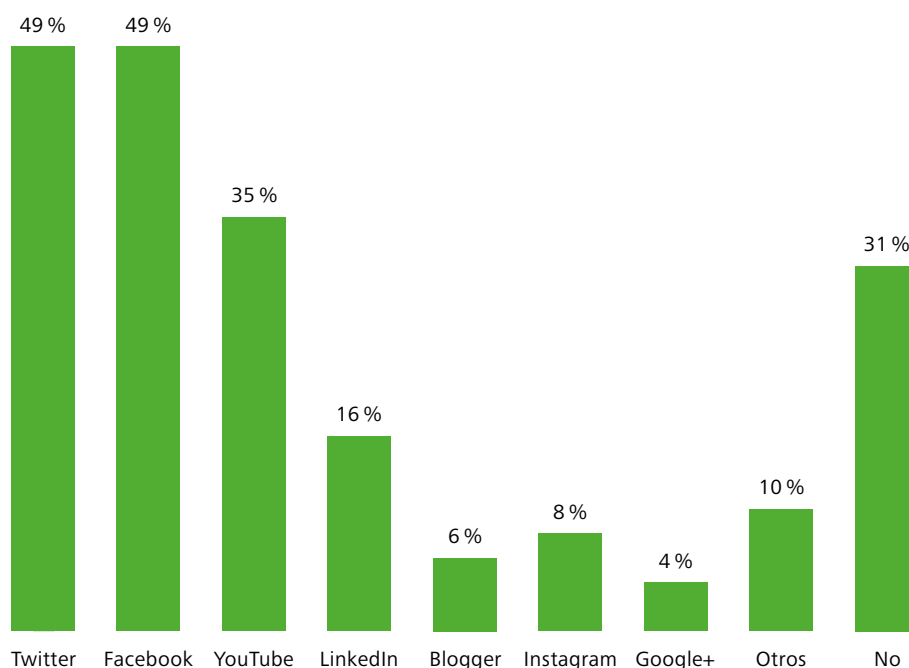
Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo: los defensores del pueblo son personas influyentes y, junto con otras instituciones independientes, desempeñan un papel esencial en la promoción de los principios de gobierno abierto de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación.

ofrecen soluciones a los problemas de los ciudadanos con la administración pública, se anima a las instituciones del defensor del pueblo a utilizar las plataformas de redes sociales para extender su alcance, interactuar más fácilmente con los ciudadanos y difundir ampliamente sus recomendaciones.

“ Puesto que las instituciones del defensor del pueblo son actores clave del estado abierto, el uso más estratégico de las redes sociales les permitiría aplicar los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de los interlocutores a la hora de realizar sus funciones y cumplir su mandato de manera más eficaz. ”

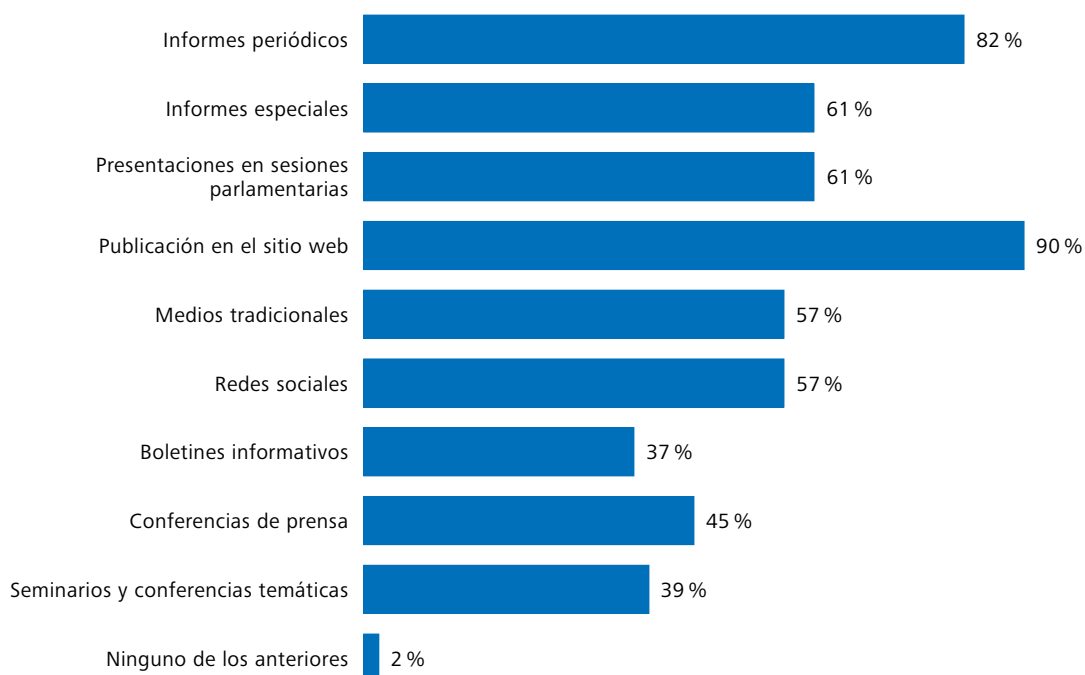
La oficina del Defensor del Pueblo Europeo y diversas redes de instituciones del defensor del pueblo, como la *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, la Asociación de Defensores del Pueblo del Mediterráneo y el Instituto Internacional del Ombudsman, pidieron a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que llevara a cabo una encuesta, financiada por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo, para recopilar datos sobre la función de las instituciones del defensor del pueblo en el gobierno abierto. Los resultados preliminares de la encuesta de la OCDE muestran que 34 (69 %) de los 49 miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo que participan en el estudio están presentes en las redes sociales. De la amplia gama de plataformas de redes sociales, Facebook y Twitter son con diferencia las más utilizadas. Además, un tercio de las instituciones utiliza tanto Facebook como Twitter.

Los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo en plataformas de redes sociales



En cambio, a pesar de que el 57 % de las instituciones participantes utilizan las redes sociales para comunicar sus decisiones y recomendaciones, no son las plataformas que más utilizan. En este sentido, los sitios web de las instituciones y los informes periódicos son las vías de comunicación preferidas. De hecho, el 10 % de las instituciones están presentes en las redes sociales pero no las utilizan para comunicar sus decisiones y recomendaciones.

Cómo comunican los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo sus decisiones y recomendaciones

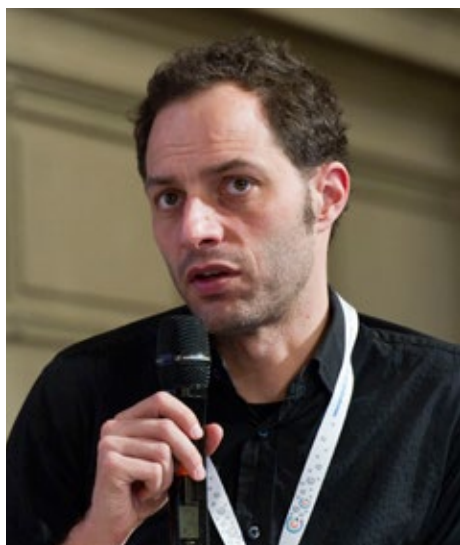


Aproximadamente un tercio de las instituciones encuestadas no utiliza las redes sociales. Para algunas instituciones, es un desafío alcanzar el equilibrio entre una cuenta personal y los mensajes institucionales, y afrontar las críticas. Dado que por lo general los ciudadanos acuden a ellos en busca de apoyo para interactuar con la administración pública, las instituciones del defensor del pueblo pueden temer reacciones negativas y críticas en las redes sociales. Además, las redes sociales exigen unas habilidades adecuadas y mensajes adaptados a cada plataforma.

Así, los datos indican que las instituciones del defensor del pueblo suelen utilizar las redes sociales menos que los gobiernos, y principalmente para una comunicación unidireccional. No obstante, la considerable presencia en plataformas como Twitter y Facebook, que permiten la interacción y una comunicación bidireccional, podría utilizarse de una manera más estratégica para fortalecer el compromiso con los ciudadanos. Puesto que las instituciones del defensor del pueblo son actores clave del estado abierto, el uso más estratégico de las redes sociales les permitiría aplicar los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de los interlocutores a la hora de realizar sus funciones y cumplir su mandato de manera más eficaz.

Grupo de trabajo sobre redes sociales: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo debaten sobre cómo reforzar sus actividades de comunicación

Defensor del Pueblo Europeo



Jon Worth,
experto en redes sociales.

En un mundo completamente conectado, los defensores del pueblo deben decidir el alcance de su presencia en las plataformas de redes sociales, cómo deben gestionar su presencia en línea y los posibles riesgos para la reputación, tanto de la institución del defensor del pueblo como para su personal.

El presidente del grupo de trabajo, el experto en redes sociales, Jon Worth, señaló que las redes sociales están aquí para quedarse y que si las instituciones del defensor del pueblo quieren usar estas herramientas, ahora es el momento. Escoger las plataformas adecuadas a fin de llegar a la audiencia correcta es clave para lograr una presencia en línea

satisfactoria. Mientras que las críticas en la red son inevitables, el daño a la reputación no lo es: los límites claros entre las cuentas personales y profesionales, así como las normas sólidas sobre cómo responder a las críticas en casos específicos contribuirán en gran medida a la protección de la reputación de la organización y su personal.

Muchos defensores del pueblo dudan de si las redes sociales son necesarias para comunicar sus objetivos y para ayudarles en su labor.

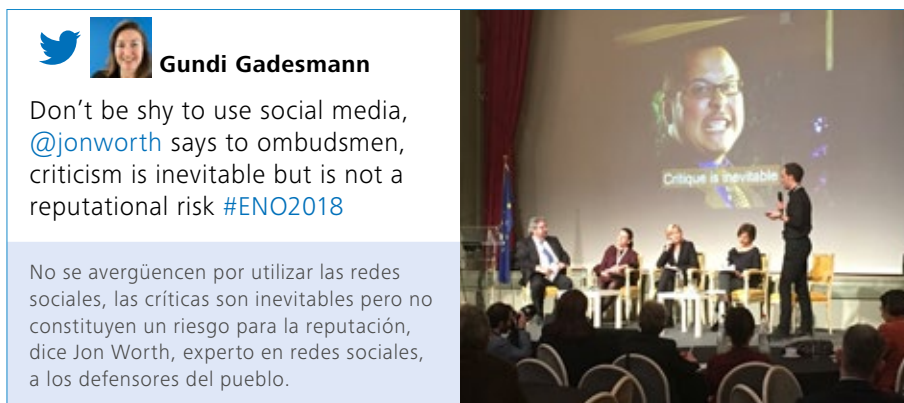
El debate mostró que mientras las instituciones del defensor del pueblo pueden escoger si estar o no presentes en las redes sociales, los ciudadanos buscarán una solución a sus problemas en la red y resulta importante que encuentren allí a estas instituciones.

“ La ventaja adicional de las redes sociales es que permiten más implicación con los ciudadanos que los sitios web, donde simplemente se publica la información y no se puede interactuar. ”

Las redes sociales también sirven como mecanismos de alerta temprana, que permiten a las instituciones del defensor del pueblo y a otros comprender lo que los ciudadanos buscan.

La ventaja adicional de las redes sociales es que permiten más implicación con los ciudadanos que los sitios web, donde simplemente se publica la información y no se puede interactuar.

Una vez decidan utilizar las redes sociales, los defensores del pueblo deben asegurarse de que escogen las plataformas más adecuadas para su institución.



Las cuestiones principales que deben considerarse a la hora de valorar qué plataforma de red social se utilizará, son:

- Facebook permite la comunicación directa con los ciudadanos, pero para una segmentación de audiencias más eficaz hay que pagar;
- Twitter es útil para llegar a agentes multiplicadores y para prestar servicios de atención al cliente;
- los Blogs permiten darle una nueva presentación al contenido de una manera más personal;
- las plataformas de redes sociales basadas en imágenes, como Instagram, necesitan fotos atractivas;
- las plataformas de vídeo permiten publicar vídeos en directo pero tienen repercusiones para la reputación, al mismo tiempo deben ser rentables ya que el número de visualizaciones probablemente sea reducido;
- las herramientas Messenger conceden la oportunidad de participar en las reclamaciones.



El grupo de trabajo sobre redes sociales con Jon Worth, experto en redes sociales.



Daños a la reputación

El presidente destacó que las críticas en la red son inevitables, pero que el riesgo de sufrir daños a la reputación es reducido. La reputación de una institución solo se verá dañada por comentarios negativos que sean válidos y si los hacen personas muy influyentes en las redes sociales. Lo ideal sería que las instituciones tuviesen procedimientos claros sobre a qué tipo de críticas se responde y para mostrar a los ciudadanos cómo pueden presentar una reclamación de manera formal. También debería implantarse una política de redes sociales que establezca límites entre las cuentas institucionales e individuales, así como un archivo de todos los mensajes recibidos, a fin de poder mantener un seguimiento completo de los documentos importantes.

Una de las preocupaciones más importantes de las instituciones del defensor del pueblo que ya están activas en las redes sociales es la forma de establecer los límites entre la vida profesional y la privada de los propios defensores del pueblo y la manera de proteger a su personal en caso de recibir ataques personales en la red.

Deberían existir directrices sobre los derechos y las obligaciones del personal, que además debería bloquear su configuración de privacidad en Facebook y mantener sus contraseñas en secreto. Esto garantiza que el personal no sea objeto de abusos y que la comunicación a través de las cuentas institucionales se realice en nombre de la institución del defensor del pueblo y no de los miembros del personal. En Twitter las personas tienen más control, ya que pueden indicar claramente si utilizan la plataforma con fines personales o profesionales, o una combinación de ambos. Si se acosa a un miembro del personal en la red, es aconsejable resolver la cuestión de manera privada. Si este planteamiento no funciona, entonces se pueden considerar las vías jurídicas.

Grupo de trabajo sobre minorías: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo comparten experiencias a la hora de abordar problemas específicos de las minorías

Defensor del Pueblo Europeo



Grupo de trabajo sobre minorías.

El debate del grupo de trabajo señaló claramente que el pueblo romaní, el colectivo LGTB y otras minorías están infrarrepresentados en lo que respecta a la presentación de reclamaciones a las instituciones del defensor del pueblo. Sobre la base de esta afirmación, los participantes analizaron los problemas que sufren las minorías, las razones por las cuales no se dirigen a las instituciones del defensor del pueblo y las dificultades a la hora de tratar cuestiones específicas de las minorías. A continuación, los participantes mencionaron ejemplos de sus logros y presentaron propuestas para mejorar la promoción de los derechos de las minorías. El presidente, Manuel Lezertua Rodríguez (Defensor del Pueblo del País Vasco, España), alabó el trabajo de los defensores del pueblo y les instó a continuar utilizando la jurisprudencia a la hora de proteger los derechos de las minorías.

Problemas principales de las minorías

El trato desigual de los grupos minoritarios deriva del estigma social, unido a la discriminación institucionalizada. En zonas del noroeste de Europa se considera a los romaníes como ciudadanos de tercera o incluso cuarta clase. En algunos países de Europa del este, los funcionarios municipales no ejecutan los programas diseñados para proteger los derechos de las minorías por miedo a no ser (re)elegidos. La gran mayoría de romaníes vive en condiciones muy deficientes en asentamientos y campamentos, y su vida nómada (y la de la comunidad itinerante) supone una dificultad a la hora de llegar a ellos. Muchas instituciones del defensor del pueblo también mencionaron los elevados niveles de analfabetismo, los problemas lingüísticos, la resistencia al mundo «exterior» y el desconocimiento de la existencia de las instituciones del defensor del pueblo como obstáculos para ayudar a estas comunidades.

El grupo de trabajo consideró que la homofobia generalizada, derivada de la ignorancia y las creencias y prácticas religiosas, constituye el mayor impedimento para respetar los derechos del colectivo LGTB. Se mencionó que la legislación vigente relativa al colectivo LGTB es demasiado compleja y no se adapta a las diferentes categorías de dicho colectivo. En efecto, la legislación también suele ser insuficiente o parcial, por ejemplo, al otorgar los derechos de los padres a uno de ellos y los derechos de los padres adoptivos al otro en familias homoparentales. En otros casos, la ley no aclara

“ En algunos países en que los derechos de las minorías no existían, actualmente existen gracias a las recomendaciones y los informes especiales que las instituciones del defensor del pueblo presentaron al Parlamento. ”

los ajustes que debe realizar un empleador en el trabajo para integrar a un empleado que se ha sometido a un cambio de sexo. Asimismo, los transexuales están destinados a sufrir una estigmatización durante la fase preoperatoria (cirugía de reasignación de sexo).

Teniendo en cuenta los cambios demográficos significativos que se han observado en la mayoría de países de la Unión durante los últimos 20 años, en determinados países, una de cada doce personas nació fuera del país de residencia. En regiones de Europa central, por ejemplo, «las personas que parecen extranjeras» sufren rechazo en forma de antisemitismo, xenofobia, islamofobia, etc. Los participantes también mencionaron los problemas que afectan a otras minorías, como las personas con discapacidad, los musulmanes, las minorías lingüísticas (sueco, lapón, ruso, macedonio, griego, el serbio-montenegrino, etc.), las prostitutas y los mendigos, así como los judíos. Hicieron referencia a las medidas contra la discriminación de género como normas positivas que debían incluir estas minorías.

El trabajo y los logros de los defensores del pueblo

Mientras algunos defensores del pueblo tienen el cometido de defender los derechos de las minorías, para otros este no es el caso. A pesar de ello, el grupo de trabajo dio varios ejemplos que recalcan los logros de las instituciones del defensor del pueblo, alcanzados con la estrecha cooperación de ONG.

En algunos países en que los derechos de las minorías no existían, actualmente existen gracias a las recomendaciones y los informes especiales que las instituciones del defensor del pueblo presentaron al Parlamento. En algunos casos, un reclamante puede utilizar el informe especial del defensor del pueblo en su defensa en los tribunales por daños y perjuicios u otras formas de compensación.

Algunas instituciones del defensor del pueblo han abordado satisfactoriamente reclamaciones relacionadas con los cambios de sexo y, actualmente, se encargan de los desafíos relativos a los menores transgénero, ofreciendo orientación a la comunidad en lo que respecta a la salud y la educación. Cuando el acoso a la comunidad LGTB en los ámbitos de la sanidad y la educación era frecuente, los defensores del pueblo elaboraron recomendaciones que desembocaron en nuevas leyes para proteger los derechos de esta comunidad. Además, en los casos en que la legislación vigente a favor de los LGTB era demasiado compleja para que esta comunidad pudiese ejercer sus derechos, las instituciones del defensor del pueblo mejoraron la situación y, actualmente, los documentos administrativos están adaptados para satisfacer las distintas situaciones de los LGTB.

Mediante la intervención de defensores del pueblo, ahora la comunidad romaní en determinados países posee el derecho a una vivienda social, mientras que en otros puede presentar reclamaciones al defensor del pueblo de manera oral. En un país en que el gobierno expulsó a los miembros de la comunidad de la localidad y destruyó sus barracas, el defensor del pueblo recordó al gobierno sus compromisos internacionales

(de proteger los derechos de todos sus ciudadanos) mediante un informe especial al Parlamento. Como resultado del mismo, se alojó temporalmente a las familias romaníes afectadas.

Otros logros e iniciativas de los defensores del pueblo incluyen: la contribución a la creación de una ley antidiscriminación que diera la posibilidad a las extranjeras no acompañadas de acceder a la vivienda social; el establecimiento de un defensor del pueblo para la población judía de una región; y ayudar a las mujeres musulmanas a ejercer el derecho de llevar el velo. Habitualmente, las instituciones del defensor del pueblo ofrecen orientación a los refugiados y migrantes principalmente en lo que respecta a la sanidad y la educación, y un defensor del pueblo está llevando a cabo una investigación por iniciativa propia sobre cómo reinserir en la sociedad a las personas con discapacidad intelectual, que hasta la fecha están bajo el cuidado de instituciones religiosas.

Perspectivas de futuro

En conclusión, el Sr. Lezertua Rodríguez resumió las propuestas sobre la mejor manera de optimizar la protección de los derechos de las minorías. Las instituciones del defensor del pueblo se animaron las unas a las otras a asumir el mando de este cometido, mediante el uso de su autoridad moral como defensores del pueblo. Asimismo, los participantes hicieron hincapié en la importancia de proteger los derechos de las minorías, utilizando la jurisprudencia existente (y no creando nuevas leyes) y de fomentar la concienciación social del valor positivo de la diversidad.



Manuel Lezertua Rodríguez, Defensor del Pueblo del País Vasco (España), presidiendo el grupo de trabajo.

Los participantes expresaron la necesidad de exigir a las autoridades públicas que asumieran un enfoque proactivo respecto a los derechos de las minorías, y de garantizar que las acciones positivas a favor de los grupos minoritarios las establece la ley (a fin de evitar que estas acciones se consideren discriminatorias). Finalmente, instaron al Defensor del Pueblo Europeo a que promoviera y ayudara a elaborar una política europea exhaustiva sobre los derechos de las minorías.

Grupo de trabajo sobre migración: miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo intercambian buenas prácticas sobre la integración de refugiados y migrantes

Defensor del Pueblo Europeo



Grupo de trabajo sobre migración.

Los desafíos a los que se enfrentan los diferentes países y regiones respecto a la crisis migratoria varían de un caso al otro. Los distintos contextos, como el marco jurídico y la situación geográfica de los países, repercuten en el número de refugiados y migrantes. Esto significa que existen diferencias respecto a la naturaleza y la dimensión de los problemas que los distintos defensores del pueblo deben abordar. También desempeñan un papel los diferentes mandatos de las instituciones del defensor del pueblo en Europa.

Sin embargo, la Defensora del Pueblo en el Parlamento sueco, Elisabeth Rynning, quiso destacar algunas de las causas comunes, y resumió el debate del grupo de trabajo que ella presidió. Además de las cuestiones planteadas y las buenas prácticas en común que se compartieron, destacó dos principios generales que deberían orientar la labor de los defensores del pueblo en este ámbito: la igualdad ante la ley y el derecho a la buena administración por parte de las autoridades públicas a la hora de tratar con migrantes y refugiados.

Muchas instituciones del defensor del pueblo indicaron que no reciben cifras elevadas de reclamaciones de refugiados y migrantes. Esto se puede deber a varias razones: pocos solicitantes de asilo, falta de sensibilización entre los migrantes, problemas lingüísticos o desconfianza en general hacia las instituciones del estado. En consecuencia, a menudo los defensores del pueblo deben ser proactivos a la hora de ayudar a estos grupos, ya sea mediante investigaciones por iniciativa propia o mediante la mejora del acceso a sus servicios.

La sociedad civil, en particular las organizaciones que ya trabajan con migrantes y refugiados, pero también los grupos comunitarios y las autoridades locales, pueden ser colaboradores útiles para ayudar a los defensores del pueblo a llegar a estos grupos. El idioma también es un problema importante y una posible barrera, y se presentaron algunas iniciativas a este respecto, incluso sobre cómo las autoridades públicas proporcionan información y en qué idiomas.

Las condiciones de los centros de acogida para solicitantes de asilo representan un problema habitual que suelen tratar la mayoría de defensores del pueblo. Además de las condiciones deficientes, los centros apartados y de difícil acceso presentan verdaderos problemas para acceder a los servicios públicos básicos y, en última instancia, para la integración. En este ámbito, diferentes defensores del pueblo han realizado distintas iniciativas proactivas.

Además, muchos defensores del pueblo también se enfrentan a entrevistas de asilo y a un acceso a la asistencia jurídica inadecuados, así como a prolongados períodos de espera. Asimismo, los solicitantes de asilo también experimentan problemas con su registro, como cuando no tienen la documentación necesaria o las autoridades nacionales no reconocen los documentos que poseen. En algunos países, el acceso a los servicios públicos básicos está vinculado a los números de seguridad social de las personas, sin embargo los solicitantes de asilo no reciben un número en determinados países. Esto significa que no pueden acceder a los servicios básicos y dificulta la integración.

Elisabeth Rynning señaló el consenso general en el grupo de trabajo respecto al hecho de que la tolerancia y la aceptación de las diferencias culturales y religiosas constituyen un aspecto fundamental a la hora de integrar a los migrantes y refugiados. El grupo de trabajo presentó varios ejemplos de conflictos entre creencias religiosas de los migrantes y leyes y derechos básicos aplicables en diferentes países europeos. Algunos ámbitos problemáticos recurrentes son los derechos parentales y la educación, y se acordó que los derechos del niño siempre deben ser primordiales. Se reconoció a los menores y los jóvenes como un grupo de migrantes generalmente vulnerable que merece una atención especial, principalmente cuando no van acompañados de un familiar adulto.



Elisabeth Rynning,
Defensora del Pueblo
en el Parlamento sueco,
presidiendo el grupo de
trabajo.

“ Elisabeth Rynning señaló el consenso general en el grupo de trabajo respecto al hecho de que la tolerancia y la aceptación de las diferencias culturales y religiosas constituyen un aspecto fundamental a la hora de integrar a los migrantes y refugiados. ”



En general, la educación y el acceso al mercado laboral son dos de las cuestiones más destacadas que obstaculizan la integración de los migrantes y los refugiados. El reconocimiento de cualificaciones profesionales, títulos de estudios y competencias básicas no es siempre fácil. Sucede en algunos casos que, debido a los largos períodos de espera, solicitantes de asilo que se han integrado en las comunidades locales ven rechazada su solicitud y pueden enfrentarse a la expulsión.

Se destacó el papel de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo a la hora de interpretar cuestiones relativas al Derecho de la Unión. Diferentes defensores del pueblo ya se han beneficiado de ello, por ejemplo de la aclaración del Derecho de la Unión sobre la reunificación de familias de refugiados.

El grupo de trabajo también señaló la iniciativa conjunta de los defensores del pueblo de los Países Bajos, Grecia y País Vasco en el ámbito de la integración de los migrantes y refugiados. Se envió un cuestionario a otros defensores del pueblo con el fin de analizar, con más detalle, cuestiones como los mandatos de los defensores del pueblo en este aspecto, así como los problemas que sufren los migrantes y los refugiados, como el acceso a los servicios públicos. Con suerte, los resultados proporcionarán una visión general comparativa de los problemas en Europa.

Resolución de problemas transfronterizos para los ciudadanos de la Unión

Aspectos más destacados de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada los días 8 y 9 de marzo de 2018

Defensor del Pueblo Europeo

Sesión de la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2018 sobre resolución de problemas transfronterizos para los ciudadanos de la Unión. Shada Islam, moderadora, y miembros del grupo de debate (de izquierda a derecha): Günther Kräuter, Defensor del Pueblo de Austria y secretario general del IIO; Lowri Evans, directora general de la Dirección General GROW de la Comisión Europea; Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo; Guido Herman, Defensor del Pueblo Federal de Bélgica; y Marlene Mizzi, vicepresidenta de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.



La Unión permite a los ciudadanos residir y trabajar en otros Estados miembros. No obstante, la libre circulación puede ocasionar problemas complejos en el ámbito de los derechos sociales, como el pago de las pensiones o las prestaciones de la seguridad social. Existen varios órganos que ayudan a los ciudadanos que se encuentran con problemas a causa de la ejecución inadecuada del Derecho de la Unión. Sin embargo, ¿cómo colaboran estos órganos, y podrían involucrarse más los defensores del pueblo? Estas fueron algunas de las cuestiones que se abordaron durante uno de los coloquios del grupo de debate sobre la resolución de problemas transfronterizos para los ciudadanos de la Unión.

Lowri Evans, directora general de la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes de la Comisión Europea, inició el debate con la observación de que la Unión solo funciona si esta y las esferas nacionales trabajan en conjunto, y que sin esta cooperación, «sobre el terreno no pasa nada». Dijo que el primer mecanismo de recurso para los ciudadanos es SOLVIT: una red de funcionarios nacionales que trabaja para resolver problemas. Sugirió que sería útil crear redes para que los expertos de SOLVIT fueran conscientes de quiénes son sus compañeros en otros Estados miembros.

La Sra. Evans apuntó que esperaba que los Estados miembros apoyaran el portal digital único, un proyecto de legislación pensado para dar acceso en línea fácilmente para ciudadanos y empresas a información sobre cuestiones como viajar en la Unión o poner en marcha un negocio.

El conocimiento de SOLVIT de los defensores del pueblo suscitó un debate animado, incluso con preguntas del público, en que algunas instituciones del defensor del pueblo estaban más sensibilizadas con el órgano de resolución de problemas que otras. Una

persona del público señaló que SOLVIT no siempre puede ayudar y que, a veces, la Comisión aporta respuestas diferentes respecto al ámbito del Derecho de la Unión.

Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo, sugirió que se realizara un taller entre SOLVIT y defensores del pueblo para reforzar el conocimiento y los lazos –una propuesta que la Sra. Evans apoyó.

El debate también puso de relieve varios problemas transfronterizos a los que se enfrentan los defensores del pueblo. Günther Kräuter, el Defensor del Pueblo de Austria y secretario general del Instituto Internacional de Ombudsmans (IIO), señaló el largo período de espera para las asignaciones familiares –un gran problema para los miles de eslovacos (sobre todo mujeres) que trabajan en Austria. Guido Herman, el Defensor del Pueblo Federal de Bélgica, habló de un caso relacionado con un agricultor que trabajaba en los Países Bajos pero que quería jubilarse en Bélgica –destacó que la diferencia de edad entre el momento en que empezó a tener derecho a la pensión (que debían abonar los Países Bajos) y el cese de las contribuciones sociales (que debía abonar Bélgica) dejó al agricultor con un período de dos años sin ingresos.

Marlene Mizzi, vicepresidenta de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, explicó cómo funciona su comisión para ayudar a los ciudadanos, y señaló que las peticiones que aborda la Comisión tratan desde cuestiones sobre medio ambiente y bienestar de los animales hasta sanidad y custodia de menores. Dijo que la Unión podía hacer más para informar y ayudar a los ciudadanos en lo que se refiere a sus derechos.

Se debatió si era mejor intentar modificar el Derecho de la Unión que resultaba polémico o llamar la atención sobre los problemas mediante la implementación. La Sra. Evans sugirió que intentar modificar el Derecho de la Unión debería ser el último recurso, ya que es un largo proceso.

Miembros del público sugirieron que corresponde al defensor del pueblo concienciar cuando algo no funciona y que poner en común estas observaciones o preocupaciones reforzaría su efecto. También se propuso que cualquier respuesta de la Comisión relativa a la aplicación del Derecho de la Unión se comparta en la Red. Otra propuesta consistía en que se informara de manera activa a SOLVIT sobre el papel de los defensores del pueblo, ya que pueden formular recomendaciones a los gobiernos nacionales afectados.

La Sra. O'Reilly concluyó lo que calificó como un debate «muy útil» y destacó que muchos actores son responsables de que se informe a los ciudadanos, y que hay que esforzarse más para concienciar a estos actores distintos de la labor de cada uno.

“ Emily O'Reilly sugirió que se realizara un taller entre SOLVIT y defensores del pueblo para reforzar el conocimiento y los lazos –una propuesta que la Sra. Evans apoyó. ”



Marlene Mizzi

@EUombudsman stressing the importance of working together as key element to make connections between #EU & #MemberStates #ENO2018

La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, hace hincapié en la importancia de trabajar en conjunto como un elemento clave para establecer conexiones entre la Unión y los Estados miembros.

Ayudar a los ciudadanos y las empresas de la Unión a disfrutar plenamente del mercado único

Lowri Evans, directora general de la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes, Comisión Europea



Lowri Evans,
directora general de la
Dirección General GROW
de la Comisión Europea.

Este año celebramos 25 años del mercado único de la Unión –el mayor mercado común del mundo, en que personas, mercancías, servicios y capital pueden circular libremente. Veinticinco años después de su lanzamiento, definitivamente, podemos decir que el mercado único es un éxito. Pero gran parte de su potencial sigue sin aprovecharse porque los beneficios teóricos no siempre se materializan. Nuestro objetivo es asegurarnos de que se respetan las normas de la Unión y que los ciudadanos y las empresas pueden aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado único.

Con el fin de lograr este objetivo, la Comisión Europea debe garantizar que el Derecho de la Unión se aplica, ejecuta y se hace cumplir de manera eficaz. Esto también implica el establecimiento de prioridades. Tal como dijo el presidente de la Comisión, Jean-Claude Juncker, la Comisión debe ser mayor y más ambiciosa con las cosas grandes, y menor y más modesta con las cosas pequeñas.

Cada año recibimos un flujo de reclamaciones sobre la aplicación inadecuada de las normas del mercado único. Pero la Comisión no debe resolver todas estas reclamaciones. Se puede hacer mucho a escala nacional, sobre todo cuando se trata

de casos individuales. La Comisión puede intervenir cuando se identifican casos que van contra los objetivos principales de la Unión o cuando hay que abordar deficiencias sistemáticas.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, los ciudadanos individuales y las empresas pueden recibir ayuda rápida y práctica en sus países de origen. Disponemos de varias herramientas de resolución de problemas que los ciudadanos y las empresas pueden utilizar cuando tienen preguntas sobre el mercado único o cuando se enfrentan a dificultades en el mismo.

Pueden dirigirse a [Tu Europa](#), un sitio web de la Unión que contiene información práctica y fácil de utilizar sobre los derechos y las oportunidades en el mercado único. El sitio web ofrece asesoramiento y consejos sobre cuestiones tales como vivir, estudiar, trabajar, comprar, viajar –o en el caso de las empresas, hacer negocios– en la Unión, en veintitrés idiomas. En 2017, el sitio web tuvo al menos veinte millones de visitas. Alrededor del 90 % de los usuarios encontró información útil en el portal y el 94 % de ellos recomendaría Tu Europa a un amigo.

“ La cooperación con el Defensor del Pueblo Europeo y su Red resulta fundamental a la hora de garantizar que los ciudadanos y las empresas puedan disfrutar de sus derechos en el mercado único, y espero seguir trabajando con la Red. ”



En caso de que los ciudadanos o las empresas no encuentren su respuesta en el sitio, pueden contactar con [Tu Europa – Asesoramiento](#) –un servicio que ofrece información y asesoramiento sobre derechos en el mercado único. Un equipo de abogados independientes asesora de manera gratuita y personalizada en el plazo de una semana en todos los idiomas oficiales de la Unión. Pueden aclarar el Derecho de la Unión aplicable en un caso específico y explicar cómo pueden ejercer sus derechos los ciudadanos y las empresas. Si procede, pueden orientarlos a la autoridad pertinente u otro órgano mejor situado para resolver su problema.

Tu Europa – Asesoramiento funciona estrechamente con otra red de resolución de problemas –[SOLVIT](#). Es un servicio que proporcionan las administraciones nacionales en cada país de la Unión y en Islandia, Liechtenstein y Noruega. Proporciona soluciones rápidas y pragmáticas para las personas y empresas de toda Europa cuando experimentan dificultades con las administraciones públicas, a la hora de desplazarse o de hacer negocios transfronterizos en la Unión. SOLVIT aspira a encontrar soluciones a dichos problemas en un plazo de diez semanas.

Seguimos trabajando para mejorar el mercado único: el año pasado, la Comisión presentó un paquete de medidas para facilitar las cosas a las personas y empresas que quisiesen trabajar, vivir o hacer negocios en otro país de la Unión. Propusimos la creación del portal digital único –un único punto de entrada a toda la información a escala nacional y de la Unión en línea, asistencia, resolución de problemas y procedimientos electrónicos que los emprendedores y los ciudadanos necesitan para hacer negocios y/o viajar, comprar, trabajar, estudiar o residir en otro país de la Unión. Hemos progresado positivamente en esta propuesta y esperamos con impaciencia su aprobación en 2018.

Me gustaría destacar que la cooperación con el Defensor del Pueblo Europeo y su Red Europea es fundamental a la hora de garantizar que los ciudadanos y las empresas puedan disfrutar de sus derechos en el mercado único, y espero seguir trabajando con la Red en el futuro.

Por último

Deseo expresar mi agradecimiento a todos los que han asistido a la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2018 y contribuido a elaborar este boletín informativo, que espero que a los miembros de nuestra Red, así como a otros lectores, les resulte interesante y útil para su trabajo.

Espero verles en nuestra conferencia del próximo año.



Emily O'Reilly



Participantes en la Conferencia anual de 2018 de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada en Bruselas los días 8 y 9 de marzo.

© La Unión Europea y los autores, 2018

© Unión Europea para todas las fotografías, salvo que se indique lo contrario. Portada (© AlxeyPnferov/iStock).
Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique la fuente.
Compuesto con FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9212-964-4	doi:10.2869/7270	QK-AE-18-001-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9212-965-1	ISSN 2467-4060	doi:10.2869/551802
			QK-AE-18-001-ES-N

Si necesita una versión en caracteres grandes de la presente publicación, póngase en contacto con la oficina del Defensor del Pueblo Europeo.



Red Europea de Defensores del Pueblo
Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Rete europea dei difensori civici

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
eo@ombudsman.europa.eu