ISSN 1830-3226

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO INFORME ANUAL 2005

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS

CELEBRACIÓN DEL DÉCIMO ANIVERSARIO 1995–2005

ES

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO INFORME ANUAL 2005

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS

CELEBRACIÓN DEL DÉCIMO ANIVERSARIO 1995-2005

© El Defensor del Pueblo Europeo 2006

Reservados todos los derechos.

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

El texto íntegro del informe se encuentra en la dirección Internet:
http://www.ombudsman.europa.eu/report/es/default.htm

Printed in Belgium

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

PRÓLOGO

En 2005, la institución del Defensor del Pueblo Europeo celebró su décimo aniversario. Este importante acontecimiento nos brindó la oportunidad de reflexionar sobre lo logrado durante los primeros diez años y de marcar futuras pautas de actuación en cooperación con nuestros principales interlocutores. Las diferentes actividades organizadas nos han permitido sacar valiosas conclusiones sobre lo que está funcionando bien y lo que podría hacerse en lo que respecta a nuestras relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea, la comunidad de defensores del pueblo y los demandantes y ciudadanos en general. Pero antes de tratar en profundidad las distintas ideas que han surgido, quisiera reflexionar brevemente sobre el trabajo de la institución en los últimos diez años.

Desde septiembre de 1995, el Defensor del Pueblo Europeo ha tramitado más de 20 000 reclamaciones y ayudado a innumerables ciudadanos respondiendo a sus peticiones de información. Cuando el Sr. Jacob SÖDERMAN, primer Defensor del Pueblo Europeo, abandonó su cargo, calificó de logro importante el hecho de que las instituciones y los órganos de la UE estuvieran dispuestos en gran medida a colaborar para resolver las reclamaciones de los ciudadanos. Desde la supresión del límite de edad en el reclutamiento de personal hasta las mejoras en lo relativo a los retrasos en los pagos, pasando por un mayor acceso a los documentos y la creciente observancia de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, las instituciones y los órganos demostraron que estaban interesados en cooperar con el Defensor del Pueblo para mejorar el servicio a los ciudadanos. Por éstos y por muchos otros logros, estaremos todos, como ciudadanos de la Unión, en deuda con Jacob SÖDERMAN.

Además de trabajar para mejorar la administración de la Unión, la institución del Defensor del Pueblo Europeo se ha esforzado en gran medida por establecer relaciones con los defensores del pueblo nacionales, regionales y locales de toda Europa para garantizar que se hagan realidad los derechos de los ciudadanos y residentes en virtud del Derecho de la UE, incluidos los derechos fundamentales. Esta cooperación tiene lugar, en su mayor parte, bajo la égida de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que en la última década se ha ido convirtiendo en un mecanismo de valor inestimable para la tramitación rápida y eficaz de las reclamaciones de los ciudadanos. En 2005, tuvimos la oportunidad de hacer un balance de lo logrado por la Red desde su creación en Estrasburgo en 1996 y determinar el modo de avanzar juntos.

Desde septiembre de 1995, el Defensor del Pueblo ha trabajado sin descanso para tender la mano a los ciudadanos y concienciarles acerca de sus derechos, sobre todo el derecho a presentar reclamaciones y buscar compensación. El éxito de estas iniciativas se ve reflejado en el número de reclamaciones que recibe el Defensor del Pueblo, que mensualmente supera las 300 y que en 2005 alcanzó su cota más alta.

Relaciones del Defensor del Pueblo con las instituciones y los órganos de la Unión Europea

Evidentemente, todo iría mejor si los ciudadanos nunca tuvieran que acudir al Defensor del Pueblo y si la administración interesada resolviera por sí misma la reclamación desde un primer momento. A los ciudadanos no les importa quién soluciona su problema. A menudo, sólo buscan una explicación, un motivo, una disculpa o un consejo, y la más indicada para actuar es la propia administración.

Cuando un ciudadano reclama, quiere que el problema se resuelva de la manera más rápida y eficaz posible. En mi opinión, lo más rápido y, en último término, lo más satisfactorio en todos los sentidos,

es una solución propuesta por la propia administración, ya que de este modo se le reconoce el mérito de haber resuelto el problema, aumenta su legitimidad ante el demandante y se garantiza una situación en la que salen ganando todas las partes interesadas. En otras palabras, el modo en que la administración pública responde a las reclamaciones constituye un indicador clave del grado de importancia que otorga a la atención a los ciudadanos. Se trata de un importante mensaje que he intentado transmitir en los diversos actos organizados con las instituciones y órganos de la UE con motivo de nuestro aniversario.

Cada institución y órgano de la UE puede contribuir a la mejora de las relaciones con los ciudadanos. Las reclamaciones pueden servir para aprender a prestar mejores servicios, ya sea solucionando problemas contractuales, ofreciendo acceso a documentos o explicando por qué un candidato no ha sido seleccionado. En última instancia, lo que se pretende es que no sólo se beneficien del trabajo del Defensor del Pueblo quienes reclaman, sino también todos aquellos que en algún momento entren en contacto con las instituciones.

Las reclamaciones suelen ser sintomáticas de otras cuestiones o problemas más serios, complejos o sistémicos. Una de las funciones del Defensor del Pueblo consiste en identificar estos problemas y promover formas de abordarlos. Como tal, además de ser un mecanismo de control externo, la institución del Defensor del Pueblo representa un valioso recurso para los directivos, capaz de ayudar a la administración a mejorar su rendimiento, prestando atención a los ámbitos susceptibles de mejora.

En este contexto, el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa es una herramienta fundamental. Aprobado en 2001 por el Parlamento Europeo, el Código explica a los ciudadanos lo que tienen derecho a esperar de la administración europea. Asimismo, sirve de guía útil a los funcionarios, puesto que fomenta las mejores prácticas administrativas. En 2005, se publicó una nueva edición del Código en 24 lenguas, de la que se distribuyeron más de 100 000 copias en toda Europa y en otros países. Además, administraciones nacionales y autoridades locales, escuelas y universidades, centros de formación, bibliotecas públicas y particulares solicitaron ejemplares para su posterior distribución. Se trata de un verdadero éxito para Europa. El Código se ha adaptado para su uso en administraciones nacionales, regionales y locales, desde Portugal a Italia, desde Valonia a Grecia, desde Rumanía a Croacia. Habida cuenta de su aceptación entre las administraciones de toda Europa, mantengo la esperanza de que todas las instituciones y órganos de la UE adopten también el Código, tal vez bajo la forma de otro acuerdo interinstitucional. Los contactos que mantuve a este respecto en 2005 con el Presidente de la Comisión Europea, José Manuel BARROSO, y los Vicepresidentes, Margot WALLSTRÖM y Siim KALLAS, han sido sumamente positivos, por lo que espero que podamos realizar avances significativos para la pronta realización del proyecto. De este modo, se daría una señal inequívoca de nuestra firme voluntad de unir nuestros esfuerzos en el futuro en beneficio de los ciudadanos.

En mi opinión, uno de los avances más alentadores de 2005 fue la Comunicación de la Comisión por la que se establece un nuevo procedimiento interno de respuesta a las investigaciones del Defensor del Pueblo. Esta Comunicación prevé una fuerte implicación política, por parte de los Comisarios, en cada asunto, manteniéndose el valioso papel que desempeña la Secretaría General. Acojo con satisfacción este nuevo sistema que, en mi opinión, está destinado a mejorar la coherencia y la calidad de las respuestas de la Comisión, así como a garantizar que se da curso rápidamente a las recomendaciones y los comentarios del Defensor del Pueblo. Como institución que genera alrededor del 70% de las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo, es de vital importancia que la Comisión asuma un papel de liderazgo a la hora de abordar la mala administración y promover una cultura de servicio a los ciudadanos. El presente Informe Anual contiene muchos ejemplos de asuntos en los que la Comisión actuó de forma rápida y constructiva en la resolución de los problemas que puse en su conocimiento.

Cooperación dentro de la Red Europea de Defensores del Pueblo

Desde el principio, el Defensor del Pueblo Europeo ha cooperado estrechamente con sus homólogos a escala nacional, regional y local a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En la actualidad, el objetivo principal de la red sigue siendo tan válido e importante como lo fue en un

principio, es decir, lograr que los derechos de los ciudadanos y residentes en virtud del Derecho de la UE sean una realidad viva.

La aplicación del Derecho de la UE compete en gran medida a las administraciones de los Estados miembros. En la práctica, por lo tanto, el respeto de los derechos en virtud del Derecho de la UE depende principalmente de la calidad de su trabajo cotidiano y de la capacidad de los órganos de control, incluidos los defensores del pueblo, para fomentar una administración de alta calidad y ofrecer soluciones eficaces cuando sea necesario, lo cual resulta aún más importante si se tiene en cuenta que la cooperación entre las administraciones de los distintos Estados miembros y las instituciones de la UE sigue creciendo en alcance e intensidad. Con el fin de proteger los derechos y ofrecer soluciones eficaces, la cooperación entre administraciones ha de ir acompañada de una cooperación entre los defensores del pueblo.

Habida cuenta de lo expuesto anteriormente, en 2005 estudié la posibilidad de afianzar y dar mayor publicidad a la figura de los defensores del pueblo dentro de una cultura política y jurídica europea en evolución. Para ello, sostuve que la red debía dar mayor visibilidad al valor añadido que aporta la cooperación, tanto para los propios ciudadanos como para los responsables políticos a todos los niveles de la Unión. Por lo que respecta a estos últimos, todavía queda mucho trabajo por hacer. Aún hemos de demostrar de manera convincente que la diversidad no debería impedir que los defensores del pueblo sean tomados plenamente en cuenta en los numerosos y diversos cambios en materia de política europea que siguen introduciendo las autoridades de los Estados miembros y las instituciones y órganos de la UE.

A fin de contribuir a la creación de una identidad pública más clara para nuestra cooperación, anuncié que mi oficina tiene previsto destinar recursos a una mayor utilización de Internet para comunicarnos tanto con el público como entre nosotros. Nuestra idea es integrar en la página en Internet del Defensor del Pueblo Europeo una guía interactiva titulada «¿Quién puede ayudarme?» cuya función será orientar a los ciudadanos a la hora de elegir a qué defensor dirigirse, ya sea a escala europea, nacional o regional. Asimismo, en los próximos dos años trabajaremos en la redacción de una declaración que explique a los ciudadanos lo que pueden esperar si acuden a un defensor del pueblo de nuestra red. La adopción de esta declaración podría llevarse a cabo en el sexto seminario de defensores del pueblo nacionales, que se celebrará en Estrasburgo en 2007. Soy plenamente consciente de que una declaración de este tipo precisa una elaboración minuciosa, pero estoy convencido de que nuestra visión compartida de lo que debería ser y hacer un defensor del pueblo es lo suficientemente sólida como para que se haga realidad en el plazo propuesto. Una declaración de este tipo no sólo sería de gran utilidad para los ciudadanos que puedan precisar los servicios de un defensor del pueblo fuera de su Estado miembro, sino que además serviría de principal punto de referencia en las relaciones de los defensores del pueblo con los responsables políticos, tanto a nivel colectivo como individual. Sin duda, el propio proceso de redacción fomentará y aumentará nuestras posibilidades de aprendizaje recíproco, por lo que será valioso en sí mismo. Así pues, esta tarea no puede sino afianzar la cooperación que hemos ido desarrollando hasta la fecha.

Relaciones del Defensor del Pueblo con ciudadanos y posibles demandantes

Los esfuerzos del Defensor del Pueblo Europeo por trabajar estrechamente con las instituciones y órganos de la UE y con los defensores del pueblo de toda la Unión tienen como objetivo principal garantizar un servicio óptimo a los ciudadanos. Con el fin de mejorar ese servicio en 2005, se organizaron, en el marco de las celebraciones del décimo aniversario, diversos actos dirigidos a los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales, los grupos de interés, las oficinas de representación local y regional y los ciudadanos en general. Consideramos que valdría la pena explorar una serie de temas que en el futuro nos ayudaría a generar una toma de conciencia sobre el derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo y mejorar así el funcionamiento de la administración de la UE en beneficio de todos.

Se reconoció que aún se puede mejorar mucho en lo que se refiere a la tarea de transmitir información apropiada a las personas correspondientes. El Defensor del Pueblo Europeo afronta dos retos inmediatos en materia de sensibilización: son muchos los que desconocen lo que es un defensor del pueblo y los que no saben lo que hace la UE. Cualquier material informativo que elaboremos debe abordar estas dos cuestiones de manera clara y directa. El Defensor del Pueblo debe aumentar su

presencia en Internet. Debemos centrarnos más en los posibles demandantes. Las instituciones de la UE deberían informar sistemáticamente sobre el derecho a reclamar a todos aquellos con los que están en contacto.

Además, el Defensor del Pueblo debe explicar que reclamar es muy sencillo. En términos relativos, el servicio que ofrece el Defensor del Pueblo es rápido, gratuito y flexible. A todos aquellos que temen represalias de las instituciones ante sus reclamaciones, les repetiré una vez más que se considerará mala administración cualquier intento o amenaza de perjudicar a una persona por ejercer su derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo. Las instituciones y órganos de la UE deberían tomar las medidas necesarias para garantizar que sus funcionarios sean conscientes de ello y actúen en consecuencia.

Conclusión

Éstos son momentos difíciles para la Unión Europea. Ciudadanos de Francia y los Países Bajos votaron en contra de la Constitución Europea, el abstencionismo en las elecciones europeas sigue en aumento y a la Unión aún le cuesta erradicar la imagen de una burocracia distante formada por una elite política. Según una reciente encuesta del Eurobarómetro, sólo el 38% de los ciudadanos está de acuerdo con la afirmación «mi voz cuenta en Europa».

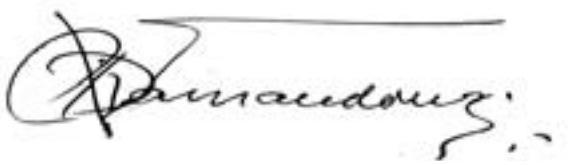
La figura del Defensor del Pueblo Europeo se creó para ayudar a acercar la Unión a los ciudadanos y para dotar a la administración de la UE de un «rostro humano». Uno de los aspectos más importantes de la institución es que el Defensor del Pueblo es una persona física, que se comunica personalmente con el ciudadano que le escribe, estudia su caso y procura resolver su reclamación. Cada una de estas «microcomunicaciones» ayuda a humanizar la administración de la UE y a acercarla a los ciudadanos. El Defensor del Pueblo es una pieza clave del engranaje destinado a generar un clima de confianza entre los ciudadanos y las instituciones, ya que puede ayudar a fomentar un diálogo constructivo entre ambas partes.

Como escribió un demandante: «Para mí, este asunto ha quedado zanjado y espero poder pasar página en lo que se refiere a mis actividades, que están estrechamente vinculadas a Europa. Quisiera expresarle mi agradecimiento por su valiosa mediación. Su institución ofrece una ayuda importantísima que permite a los ciudadanos resolver, de manera amistosa, problemas delicados que pueden plantearles las instituciones europeas».

El Defensor del Pueblo no puede trabajar solo. La tarea de garantizar una administración de primera debe acometerse conjuntamente con las instituciones y órganos de la UE. Para generar confianza entre los ciudadanos es fundamental cumplir las promesas, ofrecer mecanismos de compensación adecuados, aprender de los errores, trabajar de manera transparente y permitir una supervisión pública. Del mismo modo, el Defensor del Pueblo debe trabajar de manera concertada y sistemática con sus homólogos a escala nacional, regional y local para garantizar el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos en toda la Unión Europea. Por último, debe seguir informando a los ciudadanos y posibles demandantes para que conozcan los servicios que presta.

Como Defensor del Pueblo Europeo, me basaré en lo logrado durante la primera década para cumplir como es debido el mandato institucional de acercar la Unión a los ciudadanos y dotar a la administración de la UE de un «rostro humano».

Estrasburgo, 14 de febrero de 2006



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

RESUMEN

El undécimo Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de las actividades del Defensor del Pueblo en 2005. Es el tercer Informe Anual presentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que empezó a trabajar como Defensor del Pueblo Europeo el 1 de abril de 2003.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El Informe consta de seis capítulos y cinco anexos. Comienza con un prólogo personal del Defensor del Pueblo, en el que examina las principales actividades y logros del año y expone sus ideas futuras. El presente resumen constituye el capítulo 1.

El capítulo 2 describe los procedimientos del Defensor del Pueblo para tramitar las reclamaciones y levar a cabo las investigaciones. En él se destacan las novedades importantes y se ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas durante el año, junto con un análisis temático de los resultados de asuntos archivados tras una investigación. Dicho análisis abarca las conclusiones más importantes de hecho y de derecho que figuran en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2005.

El capítulo 3 comprende una selección de resúmenes de dichas decisiones, ilustrando la variedad de temas e instituciones a los que se refieren las reclamaciones y las investigaciones de oficio. Incluye resúmenes de todas las decisiones mencionadas en el análisis temático del capítulo 2. Los resúmenes de las decisiones sobre las reclamaciones están organizados en primer lugar en función del tipo de conclusión o resultado y, después, en función de la institución o el órgano afectado. Al final del capítulo se incluyen resúmenes de las decisiones correspondientes a las investigaciones de oficio.

El capítulo 4 se refiere a las relaciones con otras instituciones y órganos de la Unión Europea. En él, tras exponer el valor de las constructivas relaciones de trabajo del Defensor del Pueblo con las instituciones y órganos, se enumeran las diversas reuniones y actos celebrados a este respecto en 2005.

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

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

El Anexo A contiene las estadísticas sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo en 2005. Los Anexos B y C ofrecen información detallada sobre el presupuesto y el personal del Defensor del Pueblo, respectivamente. El Anexo D contiene un índice de las decisiones incluidas en el capítulo 3, por número de asunto, por tema y por tipo de mala administración denunciada. El Anexo E describe el procedimiento de elección del Defensor del Pueblo Europeo y resume la reelección del Sr. DIAMANDOUROS en enero de 2005.

SINOPSIS

El cometido del Defensor del Pueblo Europeo

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

Además de responder a las reclamaciones de particulares, empresas y asociaciones, el Defensor del Pueblo lleva a cabo investigaciones de oficio e intenta llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y de cómo ejercerlos.

Reclamaciones e investigaciones en 2005

En 2005, el Defensor del Pueblo recibió 3 920 reclamaciones, lo que supone un incremento del 5% frente a 2004[1]. Un porcentaje récord del 59% se recibió por vía electrónica, bien por correo electrónico, bien utilizando el formulario de reclamación disponible en la página en Internet. Las reclamaciones fueron enviadas directamente por particulares en 3 705 casos, y sólo 215 procedieron de asociaciones o empresas.

En más del 75% de los casos, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndolo a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema. Durante el año se iniciaron en total 338 nuevas investigaciones sobre la base de las reclamaciones recibidas (entre las que se incluye una investigación conjunta relativa a 389 reclamaciones individuales). El Defensor del Pueblo también inició cinco investigaciones de oficio.

En 2005, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó un total de 627 investigaciones, de las que 284 se habían iniciado en 2004.

Al igual que en años anteriores, casi todas las reclamaciones se refirieron a la Comisión Europea (el 68% del total). Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el objeto principal de las reclamaciones. Hubo 73 investigaciones relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 58 al Parlamento Europeo y 14 al Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (188 asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (132 asuntos), la discriminación (103 asuntos), los errores de procedimiento (78 asuntos), la demora injustificada (73 asuntos), la negligencia (44 asuntos), la omisión de la garantía de cumplimiento de las obligaciones, es decir, la falta de desempeño por parte de la Comisión de su función de «guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (37 asuntos) y los errores jurídicos (29 asuntos).

Se recibió un total de 3 269 peticiones individuales de información por correo electrónico, frente a unas 3 200 en 2004 y 2 000 en 2003.

Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

En 2005, el Defensor del Pueblo concluyó 312 investigaciones, de las que 302 correspondían a reclamaciones y diez se habían emprendido de oficio. A continuación, se exponen las conclusiones:

[1] Cabe señalar que 335 de estas reclamaciones se referían a la misma cuestión y se agruparon en una única investigación (véase el resumen del asunto 3452/2004/JMA y otros, en el apartado «Ausencia de mala administración»).

Ausencia de mala administración

En 114 asuntos, la investigación del Defensor del Pueblo no constató que hubiera mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución o el órgano competente una explicación completa de su actuación, o bien una disculpa. Por ejemplo:

- La Comisión Europea explicó el motivo por el que decidió no proseguir con una investigación contra las autoridades españolas por un asunto de discriminación basada en la orientación sexual. Según la Comisión, los problemas específicos encontrados por los dos demandantes, de nacionalidad española y argentina, no entraban en el ámbito de aplicación del Derecho de la UE. De acuerdo con la sugerencia de la Comisión de buscar reparación a escala nacional, los demandantes presentaron una reclamación ante el Defensor del Pueblo español. (1687/2003/JMA)

- A raíz de una reclamación del Servicio Europeo de Acción Ciudadana (ECAS), el Defensor del Pueblo constató que las normas mínimas de la Comisión referentes a la consulta de las partes interesadas sobre el futuro de los Fondos estructurales eran lo suficientemente claras y que, en el caso en cuestión, la Comisión las había respetado. Sin embargo, no excluyó la posibilidad de que dichas normas pudieran expresarse de manera más precisa o de que en algunos casos se pudiera adoptar un enfoque intersectorial y global en los procesos de consulta. Asimismo, informó al ECAS de la posibilidad de transmitir esas sugerencias a la Comisión. (948/2004/OV)

- La investigación del Defensor del Pueblo relativa al préstamo gratuito de libros por parte de las bibliotecas públicas sirvió para aclarar las razones que motivaron la decisión de la Comisión de incoar un procedimiento por incumplimiento contra España y las posibilidades de aplicación correcta de la Directiva comunitaria pertinente, sin afectar a dicho préstamo gratuito. El Defensor del Pueblo actuó sobre la base de 389 reclamaciones que sostenían que la decisión de la Comisión de incoar un procedimiento contra España afectaba al carácter de servicio público de las bibliotecas y atentaba contra un derecho fundamental como es el del acceso de los ciudadanos a la cultura. La investigación se archivó cuando el Defensor del Pueblo fue informado de que la Comisión había interpuesto un recurso ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. (3452/2004/JMA *et al.)*

Aunque el Defensor del Pueblo no halle pruebas de mala administración, quizá observe una oportunidad de que la institución u órgano mejore la calidad de su administración en el futuro. En tales casos, formula un nuevo comentario, tal como ocurrió, por ejemplo, en los asuntos siguientes:

- El Defensor del Pueblo sugirió a la Comisión que revisara sus normas internas relativas al registro de conversaciones telefónicas durante las licitaciones. Se hizo en respuesta a una investigación sobre la regularidad de una conversación telefónica que tuvo lugar entre los servicios de la Comisión y el licitador rival del demandante. El Defensor del Pueblo no halló ningún comportamiento inapropiado, pero señaló que a la Comisión le habría resultado más fácil abordar las preocupaciones expresadas por el demandante si hubiera podido reproducir por escrito la conversación telefónica en cuestión. (1808/2004/JMA)

- A raíz de una investigación sobre las reclamaciones presentadas contra la Comisión y el Consejo por no garantizar un número suficiente de plazas de aparcamiento para personas discapacitadas en las cercanías de los edificios principales de Bruselas, el Defensor del Pueblo acogió con satisfacción las peticiones presentadas a las autoridades belgas con el fin de obtener más plazas de aparcamiento y pidió que le mantuvieran informado al respecto. Asimismo, invitó al Consejo a que reconsiderase su política de acceso limitado a sus propias plazas de aparcamiento para las personas discapacitadas por motivos de seguridad y, en este sentido, le sugirió que siguiese el ejemplo de la Comisión. (2415/2003/JMA y 237/2004/JMA)

- El Defensor del Pueblo sugirió que, con vistas a mejorar la eficacia y la transparencia de sus relaciones con los ciudadanos, la Comisión podría aclarar sus procedimientos de tramitación

de reclamaciones de ciudadanos relativas a la utilización de la ayuda financiera de la UE. Lo hizo en respuesta a una investigación relativa a la tramitación de una reclamación por parte de la Comisión en relación con la reducción del importe de una subvención por las autoridades regionales de Madrid. Como consecuencia de la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión aceptó facilitar información al demandante, reconoció su retraso a la hora de informarle sobre la tramitación de su reclamación y se disculpó por ello. (274/2004/JMA)

- La Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) aceptó incluir en futuras convocatorias de oposición una aclaración en el sentido de que (i) la invitación a participar en las pruebas de preselección no significa que se hayan comprobado detalladamente los requisitos de admisión del candidato, y (ii) no se puntuarán las pruebas escritas de los candidatos que no cumplan los requisitos. Lo hizo después de que el Defensor del Pueblo formulara un comentario a raíz de una investigación relativa a una reclamación de un ciudadano húngaro que se había presentado a una oposición general para la contratación de traductores adjuntos. El Defensor del Pueblo consideró que la inclusión de esta información evitaría malentendidos y mejoraría las relaciones con los candidatos. (839/2004/MHZ)

Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

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

Durante 2005, fueron resueltos 89 asuntos por el propio órgano o institución a raíz de una reclamación al Defensor del Pueblo. Como ejemplos se pueden citar los siguientes:

- La Comisión resolvió un asunto de demora en el pago a un periodista científico alemán, explicó los motivos de su retraso y aceptó abonarle los intereses correspondientes. Por otra parte, confirmó que, mientras tanto, había tomado medidas destinadas a agilizar el pago a los expertos. El demandante afirmó posteriormente que el pago se había realizado sólo 30 días después de finalizar su último contrato. (1266/2005/MF)

- El Consejo ayudó al Defensor del Pueblo a resolver un asunto relativo a la finalización del contrato de un civil experto en informática en la Misión Policial de la Unión Europea en Sarajevo y juntos lograron que ésta aceptara pagar al demandante la retribución correspondiente por la finalización normal de su contrato. En cuanto a la petición del demandante de que el Consejo retirara todos los hechos que se le habían imputado, el Defensor del Pueblo alegó que el demandante debería considerar que, gracias al resultado obtenido en la reclamación anterior, su nombre había quedado limpio, puesto que el Defensor del Pueblo había confirmado en ese caso que no se habían respetado los derechos de defensa del demandante. (471/2004/OV)

- La Comisión publicó dos cartas que había remitido a las autoridades del Reino Unido en el marco de un procedimiento por incumplimiento, así como la respuesta de dicho país, y se disculpó por el retraso injustificado en la tramitación de la petición para obtener estos documentos. A raíz de nuevas investigaciones, la Comisión aceptó además permitir el acceso de los demandantes a tres CD-ROM con la información que las autoridades del Reino Unido habían enviado a la Comisión para justificar su caso. El procedimiento por incumplimiento afectaba al supuesto incumplimiento por parte de las autoridades británicas del Derecho comunitario en lo relativo a la existencia un enorme vertedero cerca de los domicilios de los demandantes. (3381/2004/TN)

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

En 2005, se propusieron veintidós soluciones amistosas. Siete asuntos fueron archivados cuando se obtuvo una solución de este tipo (entre ellos, uno cuya propuesta se había presentado en 2004). A finales de 2005, estaban aún en estudio dieciocho propuestas, entre ellas, dos asuntos en los que el Defensor del Pueblo instó a la Comisión a que volviera a examinar su anterior rechazo a propuestas realizadas en 2004. Entre las soluciones amistosas conseguidas en 2005 pueden citarse las siguientes:

- La Comisión aceptó abonar una compensación de 596 EUR a un demandante cuyo asunto no se había tramitado de manera adecuada y en un plazo razonable. Reconoció que, debido a diversos malentendidos y errores administrativos, el demandante no había recibido pago alguno en el plazo establecido. La Comisión añadió igualmente que una serie de factores señalados por el Defensor del Pueblo, así como las circunstancias excepcionales del caso, le habían llevado a proponer al demandante una compensación de 596 EUR correspondientes al interés acumulado sobre el montante adeudado. (1772/2004/GG)

- A raíz de la investigación llevada a cabo por el Defensor del Pueblo sobre una campaña informativa que el Parlamento realizó en Finlandia de cara a las elecciones europeas de junio de 2004, la institución prometió que, en el futuro, su oficina de información en Helsinki tendría más cuidado con el uso de las lenguas. La Asamblea Sueca de Finlandia se quejó de que los carteles utilizados en la campaña informativa se habían publicado únicamente en finés. El Parlamento reconoció las deficiencias de la campaña, así como el hecho de que la proporción de población finlandesa que habla sueco no afecte al estatuto de dicha lengua como lengua oficial comunitaria ni tampoco en el marco de la Constitución finlandesa. (1737/2004/TN)

- La Comisión, en un intento de conciliación, aceptó abonar la suma de 1 000 EUR a una ciudadana portuguesa tras reconocer que podía haber tomado las medidas oportunas para informarla, antes de que tomara posesión de su cargo, de la imposibilidad de comenzar a trabajar. La demandante denunció el agravio que la Comisión había cometido contra ella al decidir, una vez incorporada a su puesto de operadora en una centralita, que no podía desempeñar su trabajo. Refutó igualmente las normas según las cuales la Comisión la consideraba no apta como operadora. En opinión del Defensor del Pueblo, se trataba de un caso de posible mala administración por parte de la Comisión a la hora de aplicar las normas en cuestión al caso de la demandante, opinión que esta institución no compartió. (1336/2003/IP)

Comentarios críticos, proyectos de recomendación e informes especiales

Cuando no es posible una solución amistosa, el Defensor del Pueblo puede archivar el asunto con un comentario crítico o bien formular un proyecto de recomendación.

Normalmente, se formula un comentario crítico cuando la institución responsable ya no tiene posibilidad de remediar la mala administración, ésta no parece tener consecuencias generalizadas y no resulta necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. Un comentario de este tipo confirma al demandante que su reclamación está justificada e indica a la institución o el órgano en cuestión que ha actuado erróneamente, para así contribuir a evitar una mala administración en el futuro. En 2005, el Defensor del Pueblo formuló 29 comentarios críticos. Por ejemplo:

- El Defensor del Pueblo criticó al Consejo por no haber tramitado debidamente una petición de acceso público a documentos. La crítica respondió a una investigación que reveló que, en contra de la respuesta inicial facilitada en un principio por el Consejo al demandante sobre el número de documentos pertinentes, existían otros documentos adicionales. Como resultado de dicha investigación, el demandante pudo acceder a esos documentos adicionales. Dado que el Consejo había adoptado nuevas normas internas en la materia, el Defensor del Pueblo declaró que confiaba en que este tipo de problema no se repitiera en el futuro. (1875/2005/GG)

- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión en un asunto de demora en el pago a una pequeña empresa alemana subcontratista del proyecto Galilei. La investigación reveló un problema de mayor alcance, pues el marco contractual ni exigía ni autorizaba al contratista principal para

reclamar intereses en nombre de los subcontratistas en caso de demora en el pago por parte de la Comisión. Así pues, el Defensor del Pueblo sugirió a la Comisión que modificara sus contratos tipo para que en estos casos el pago de intereses fuera automático. La Comisión confirmó que pondría todo su empeño para que los intereses de las pequeñas y medianas empresas se tuvieran en cuenta en los futuros contratos tipo, en la medida en la que los intereses financieros de la UE y las disposiciones legislativas vigentes lo permitan. (530/2004/GG)

- El Defensor del Pueblo criticó a la OLAF por el uso de determinada información que le había remitido un funcionario alemán sobre presuntas ilegalidades en el seno de un órgano comunitario. El demandante declaró que la OLAF no le había informado sobre el tiempo que podía tardar en llevar a cabo la investigación de su reclamación. El Defensor del Pueblo constató que las normas exigían a la OLAF informar al denunciante sobre el plazo en el cual prevé finalizar su investigación. (140/2004/PB)

Es importante que las instituciones y los órganos adopten, en respuesta a los comentarios críticos del Defensor del Pueblo, medidas con las que resolver los problemas pendientes y evitar la mala administración en el futuro. Durante 2005, la Comisión informó al Defensor del Pueblo acerca de las medidas que había adoptado en respuesta a dieciocho comentarios críticos, por ejemplo en los términos siguientes:

- Un asunto en el que el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no dar una explicación adecuada de la duración de una investigación, que se prolongó durante tres años. La Comisión, que hizo referencia a factores generales que pueden provocar retrasos, como una carga de trabajo excesiva, comunicó al Defensor del Pueblo que se esforzaría por ofrecer una explicación más precisa si el caso volviera a repetirse en el futuro. (2229/2003/MHZ)

- Un caso en el que el Defensor del Pueblo criticó la respuesta de la Representación de la Comisión en Copenhague a una petición de información presentada por un demandante sobre el tratamiento de sus propios datos. La Comisión lamentó que su Representación hubiera infringido las normas comunitarias sobre protección de datos y se comprometió a recordarle que dichas normas se han de respetar siempre. (224/2004/PB)

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

Durante 2005, se formularon veinte proyectos de recomendación. Además, ocho proyectos de recomendación formulados en 2004 dieron lugar a sendas decisiones en 2005. Nueve asuntos fueron archivados durante el año al aceptar la institución el proyecto de recomendación. Tres asuntos dieron lugar a un informe especial al Parlamento Europeo. Seis asuntos fueron archivados por otros motivos. A finales de 2005, seguían en estudio once proyectos de recomendación, entre ellos uno formulado en 2004. Entre los aceptados en 2005 pueden citarse los siguientes:

- La Comisión concedió a un periodista francés una compensación de 56 000 EUR, la mayor suma obtenida en concepto de compensación como resultado de una reclamación presentada ante el Defensor del Pueblo. Resultó que, al cancelar su contribución financiera al proyecto del demandante, la Comisión no había respetado las expectativas razonables de éste. (2111/2002/MF)

- La Comisión abolió el límite de edad de 30 años como criterio de selección en su programa de prácticas. El motivo fue una reclamación sobre las normas por las que se rige el programa. El Defensor del Pueblo indicó que otras muchas instituciones y órganos de la UE aplican un límite de edad a sus programas de prácticas, por lo que anunció que iniciaría una investigación de oficio al respecto. (2107/2002/(BB)PB)

- La Comisión autorizó el acceso público a una carta que le había remitido el Ministro de Finanzas portugués sobre el procedimiento de déficit excesivo. La Comisión había denegado el acceso a

esa carta a un diputado al Parlamento Europeo por considerar que su divulgación obraría en detrimento de la protección del interés público en lo que respecta a la política financiera, monetaria y económica de Portugal. El Defensor del Pueblo contactó con las autoridades portuguesas, quienes le informaron de que, dada la actual situación presupuestaria, la carta no contenía elementos que pudieran afectar a la política económica y financiera del país. (116/2005/MHZ)

Si una institución o un órgano comunitario no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede enviar un informe especial al Parlamento Europeo. Este tipo de informes constituye el arma final del Defensor del Pueblo y la última medida sustantiva que adopta al tramitar un asunto, ya que la aprobación de una resolución y el ejercicio de los poderes del Parlamento pasan a depender del juicio político de éste. En 2005 se presentaron tres informes especiales:

- El Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento después de que el Consejo no le ofreciera razones válidas para negarse a celebrar reuniones públicas cuando actúa como legislador. La investigación del Defensor del Pueblo sobre este asunto se inició en respuesta a una reclamación presentada por el diputado alemán al Parlamento Europeo, Elmar BROK, junto con un representante de las juventudes de la Unión Cristianodemócrata alemana (CDU), en la que denunciaban que el Reglamento interno del Consejo no se adecuaba al Tratado de la Unión Europea, según el cual el Consejo y las demás instituciones y órganos de la UE deben adoptar decisiones con la mayor transparencia posible. El Defensor del Pueblo recomendó al Consejo que reconsiderara su negativa a celebrar reuniones públicas cuando actúa en su capacidad legislativa. (2395/2003/GG)

- El Defensor del Pueblo envió un informe especial al Parlamento Europeo sobre las declaraciones que la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) realizó en el contexto de una investigación que él había llevado a cabo. Esta investigación se centraba en unas acusaciones de soborno, realizadas por la OLAF, que podían considerarse dirigidas contra un periodista en particular. Dicho periodista presentó posteriormente una nueva reclamación ante el Defensor del Pueblo, argumentando que la información facilitada por la OLAF durante aquella investigación podía llegar a «inducir al Defensor del Pueblo a error y manipular la propia investigación». En su informe especial, el Defensor del Pueblo recomendó a la OLAF que reconociera haber formulado declaraciones erróneas, que podían inducir a error durante la investigación. Asimismo, consideró que el caso había planteado una cuestión de principio, pues se había visto afectada la confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones y órganos de la UE. (2485/2004/GG)

- El Defensor del Pueblo envió un informe especial al Parlamento Europeo tras constatar la discriminación injustificada, en términos de trato financiero, de la que son objeto los miembros del personal de la UE que tienen hijos con necesidades educativas especiales. El Defensor del Pueblo había formulado un proyecto de recomendación en el que proponía a la Comisión la adopción de las medidas necesarias para garantizar que los padres de niños con necesidades educativas especiales que son rechazados en las escuelas europeas por su grado de discapacidad no abonaran los gastos educativos de sus hijos. Pese a que, en su respuesta, la Comisión se declaró dispuesta a revisar su política actual, sujeta a limitaciones presupuestarias que pueden abordarse en el proceso presupuestario, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que ello no implicaba la plena aceptación del proyecto de recomendación. (1391/2002/JMA et al.)

Investigaciones de oficio

El Defensor del Pueblo puede iniciar investigaciones de oficio en dos casos principales. En primer lugar, para investigar un posible caso de mala administración cuando la reclamación ha sido presentada por alguien no autorizado (es decir, cuando el demandante no es un ciudadano o residente de la Unión o una persona jurídica que tenga una oficina registrada en un Estado miembro). En 2005, se iniciaron tres tales investigaciones de oficio. El Defensor del Pueblo puede también iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que parezca ser un problema de carácter

general en las instituciones. En 2005, se llevaron a cabo dos investigaciones de este tipo, una de las cuales es la siguiente:

- El Defensor del Pueblo emprendió una investigación de oficio sobre el acceso de los candidatos a los criterios de evaluación establecidos por los tribunales de selección, como consecuencia de tres asuntos que él mismo había tramitado en 2005 en relación con la información a disposición de los candidatos en concursos. En sus respuestas, la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) facilitó información complementaria para que los demandantes interesados pudieran entender sus puntuaciones. Dado que el asunto planteaba importantes cuestiones de hecho y de derecho de carácter más general, el Defensor del Pueblo decidió iniciar una investigación de oficio. (OI/5/2005/PB)

Otros análisis

Éstos y otros asuntos son examinados en el último apartado del capítulo 2 del Informe Anual desde las siguientes perspectivas temáticas: acceso a los documentos y protección de datos, la Comisión como «guardiana de los Tratados», licitaciones, contratos y subvenciones y asuntos de personal, incluida la contratación.

El capítulo 3 del Informe contiene resúmenes de 65 de las 312 decisiones por las que se dieron por concluidos en 2005 diversos asuntos. Los resúmenes reflejan la variedad de temas e instituciones sobre los que versan las investigaciones del Defensor del Pueblo, así como los diferentes tipos de conclusiones.

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

Relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea

Para obtener resultados satisfactorios para los ciudadanos, es esencial que el Defensor del Pueblo mantenga unas relaciones de trabajo constructivas con las instituciones y órganos de la Unión Europea. Esta cooperación adopta la forma de reuniones periódicas y de actos conjuntos durante los cuales el Defensor del Pueblo y sus interlocutores adquieren una mayor comprensión de la labor recíproca, exploran la mejor manera de defender y fomentar los derechos de los ciudadanos y señalan áreas en las que pueden cooperar en el futuro.

El Defensor del Pueblo aprovechó el décimo aniversario de la institución para desarrollar las relaciones constructivas forjadas durante la primera década. El 17 de noviembre de 2005, organizó una cena formal a la que asistieron los Presidentes y Secretarios Generales de las instituciones comunitarias, además de los directores de los órganos y las agencias de la UE. Asistieron más de 45 personas, en representación de instituciones, órganos y agencias de toda la Unión Europea. El objetivo del acto fue resaltar la voluntad del Defensor del Pueblo de trabajar junto con todas las instituciones, órganos y agencias de la UE en la mejora de la calidad de su administración en el futuro. Dado que alrededor del 70% de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo se refieren a la Comisión, se invitó al Presidente de la Comisión, José Manuel BARROSO, a que pronunciara el discurso de apertura. El Presidente de la Comisión puso de relieve las ventajas del nuevo procedimiento interno de la Comisión para responder a las investigaciones del Defensor del Pueblo, quien aprovechó la ocasión para describir su papel, no sólo como mecanismo de control externo, sino también como un valioso recurso para directivos, capaz de ayudar a las administraciones a mejorar su rendimiento prestando atención a los ámbitos susceptibles de mejora.

El Defensor del Pueblo reiteró este mensaje en otras reuniones mantenidas con miembros y funcionarios de las instituciones y órganos en 2005. En ellas, se realizaron diversas presentaciones sobre la labor del Defensor del Pueblo, en las que se ofrecieron orientaciones sobre el modo de responder más adecuadamente a las reclamaciones y de mejorar los procedimientos. En este sentido, cabe destacar, por su especial importancia, la reunión celebrada el 25 de mayo con el Colegio de Comisarios. Asimismo, en las reuniones que tuvieron lugar en 2005 se estudiaron iniciativas destinadas a intensificar la cooperación interinstitucional y a intercambiar información y mejores

prácticas con los principales interlocutores. Se celebraron, además, otras reuniones para examinar las prioridades del Defensor del Pueblo y los recursos necesarios para ponerlas en práctica, dedicándose especial atención al presupuesto de la institución para 2006.

El Defensor del Pueblo informa anualmente al Parlamento Europeo y mantiene a los diputados regularmente al tanto de sus actividades, proporcionándoles ejemplares de publicaciones durante todo el año. En 2005 se pusieron a disposición de los diputados al Parlamento Europeo nueve publicaciones. Existe una fructífera relación de trabajo entre el Defensor del Pueblo y la Comisión de Peticiones del Parlamento, que incluye, si es preciso, la transmisión recíproca de asuntos, con el fin de ofrecer el servicio más eficaz a los ciudadanos europeos. Asimismo, el Defensor del Pueblo asesora a los demandantes que deseen una modificación de la legislación o de la política europea sobre la posible presentación de una petición al Parlamento Europeo. En 2005, se reforzaron las relaciones entre el Defensor del Pueblo y la Comisión de Peticiones gracias al Informe del Sr. MAVROMMATIS sobre las actividades del Defensor del Pueblo en 2004, en el que se subrayaba la importancia de estas relaciones constructivas. El 12 de octubre de 2005, la Comisión de Peticiones celebró una reunión en la que el Defensor del Pueblo se comprometió a comparecer por propia iniciativa ante la Comisión cada vez que presentara un informe especial al Parlamento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 195 del Reglamento interno del Parlamento Europeo.

Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos

El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los niveles nacional, regional y local para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos sobre el Derecho de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta colaboración es esencial, asimismo, para mantenerse al corriente de las importantes novedades que se producen en la esfera de los defensores del pueblo, intercambiar información sobre el Derecho de la UE y compartir las mejores prácticas. La cooperación se produce en su mayor parte en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo, aunque el Defensor del Pueblo Europeo también participa en conferencias, seminarios y reuniones al margen de dicha red.

Red Europea de Defensores del Pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo, que se ha ido desarrollando sistemáticamente hasta convertirse en una poderosa herramienta de colaboración, tiene una importancia primordial para el Defensor del Pueblo Europeo. Actualmente, abarca casi noventa oficinas en treinta países, de ámbito nacional y regional dentro de la Unión Europea y de ámbito nacional en los países candidatos a la adhesión a la UE, Noruega e Islandia. Existe un mecanismo efectivo de cooperación en la tramitación de asuntos. Este aspecto es especialmente importante, puesto que muchos demandantes recurren al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. En muchos casos, un defensor del pueblo del Estado en cuestión puede aportar una solución eficaz. Cuando es posible, el Defensor del Pueblo Europeo transfiere los asuntos directamente a los defensores del pueblo nacionales y regionales, o bien asesora adecuadamente al demandante. En 2005, el Defensor del Pueblo aconsejó a 945 demandantes que recurrieran a un defensor del pueblo nacional o regional y transfirió 91 reclamaciones directamente al defensor del pueblo competente. Los defensores del pueblo de la red están además suficientemente capacitados para ayudar a informar a los ciudadanos acerca de sus derechos en el marco del Derecho de la UE y sobre el modo de ejercerlos y defenderlos.

Además de los intercambios informales de información que se producen regularmente dentro de la red, existe un procedimiento especial que permite a los defensores del pueblo nacionales o regionales resolver por escrito cualquier duda en materia de legislación comunitaria e interpretación que pueda plantearse, por ejemplo, durante la tramitación de asuntos concretos. El Defensor del Pueblo responde a las preguntas sobre el Derecho de la UE o bien las transmite a las instituciones y órganos de la UE pertinentes. En 2005, se recibieron cuatro preguntas (de dos defensores del pueblo nacionales y dos regionales) y se archivaron tres (incluidas dos iniciadas en 2004).

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

Cada dos años se celebra un seminario de defensores del pueblo nacionales, organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y su correspondiente homólogo nacional. El quinto seminario, que contó con la colaboración del defensor del pueblo neerlandés, Sr. Roel FERNHOUT, se celebró en La Haya, Países Bajos, del 11 al 13 de septiembre de 2005. Durante el seminario, se organizó una cena de gala para conmemorar el décimo aniversario de la institución del Defensor del Pueblo Europeo en la que el Sr. DIAMANDOUROS tuvo la oportunidad de agradecer a sus homólogos el apoyo inestimable que han prestado a la institución durante su primera década de existencia.

Éste fue el primer seminario en el que participaron defensores del pueblo de los países candidatos, y también el primero tras la mayor ampliación que ha experimentado la UE. A la reunión acudieron representantes de los 25 Estados miembros, así como de Croacia, Rumanía, Islandia y Noruega. El tema del seminario, «El papel institucional de los defensores del pueblo y órganos similares en la aplicación de la normativa comunitaria», se consideró muy adecuado para los defensores del pueblo de toda la Unión ampliada. En calidad de órganos de supervisión, los defensores deben desempeñar un papel esencial con vistas a garantizar la plena y correcta aplicación de la normativa comunitaria en los Estados miembros. En los debates de La Haya, se habló de cómo pueden cooperar los mejores defensores del pueblo para desempeñar correctamente su papel. Se sacaron importantes conclusiones sobre la futura cooperación entre los miembros de la red, y los avances realizadas en relación con estas iniciativas se valorarán en el próximo seminario de defensores del pueblo nacionales que tendrá lugar en Estrasburgo en 2007.

El boletín de noticias del Defensor del Pueblo, *European Ombudsmen — Newsletter*, siguió constituyendo una valiosísima herramienta de intercambio de información sobre el Derecho de la UE y las mejores prácticas en 2005. Los dos números del boletín de 2005, publicados en abril y en octubre, trataron temas como la futura Agencia Europea de Derechos Fundamentales, el acceso a los documentos y la protección de datos, la discriminación y los obstáculos a la libre circulación, los problemas planteados por los centros penitenciarios en diversos Estados miembros, la asistencia sanitaria y los problemas que afrontan los inmigrantes. Los foros electrónicos de debate e intercambio de documentos del Defensor del Pueblo siguieron creciendo a lo largo del año, permitiendo a las secretarías compartir información mediante el envío de preguntas y respuestas. Se iniciaron varios grandes debates sobre temas tan diversos como el préstamo gratuito de libros por parte de las bibliotecas públicas o la publicación de las decisiones del Defensor del Pueblo en Internet. Por su parte, el servicio electrónico de noticias del Defensor del Pueblo, *Ombudsman Daily News*, se publicó todos los días laborables e incluyó artículos, comunicados de prensa y anuncios de las instituciones de todos los países incluidos en la red.

Las visitas informativas a los defensores del pueblo de los Estados miembros y países candidatos también han resultado fundamentales para el desarrollo de la red y constituyen un medio excepcional para dar a conocer la variedad de herramientas de comunicación que ésta ofrece.

Reuniones

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

Actividades de comunicación

Siempre dispuesto a concienciar a los ciudadanos acerca de su derecho a reclamar, el Defensor del Pueblo aprovechó el décimo aniversario de la institución para organizar diversos actos destinados a dar a conocer su papel. El 28 de octubre, el *Institut des hautes études européennes* de la Universidad Robert Schuman de Estrasburgo organizó un coloquio titulado *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* (El Defensor del Pueblo Europeo: balance y perspectivas). Al acto, presentado por la Alcaldesa de Estrasburgo, Fabienne KELLER, asistieron más de ochenta personas, entre ellas, profesores universitarios, estudiantes, abogados, personal de la UE, etc. El 6 de diciembre, el Defensor del Pueblo celebró en Bruselas dos actos, un seminario de prensa y una mesa redonda, ambos con el título «El Defensor del Pueblo Europeo: 10 años, 20 000 reclamaciones: ¿demasiadas o muy pocas?».

Dichos actos, en cuya organización colaboró el Centro Europeo de Periodismo, estaban dirigidos a los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales, los grupos de interés y las oficinas de representación local y regional, así como a los ciudadanos interesados en la labor del Defensor del Pueblo. En los debates que tuvieron lugar durante estos actos se plantearon cuestiones clave sobre las que deberá reflexionar el Defensor del Pueblo mientras la institución emprende su segunda década de funcionamiento.

En noviembre de 2005, el Defensor del Pueblo viajó al Reino Unido en el marco de sus visitas informativas a los Estados miembros. En el curso de este viaje se reunió con ciudadanos, demandantes potenciales, administradores, miembros del poder judicial y altos cargos políticos. La visita resultó ser un medio excelente de mejorar el conocimiento de los ciudadanos acerca de sus derechos y contribuyó a dar mayor visibilidad a la labor del Defensor del Pueblo entre miembros destacados de los poderes judicial, legislativo y ejecutivo, así como a enriquecer la valiosa colaboración que ofrecen al Defensor del Pueblo Europeo sus homólogos del Reino Unido.

Los esfuerzos del Defensor del Pueblo y de su personal por difundir la labor de esta institución en conferencias, seminarios y reuniones se tradujeron en la celebración de cerca de 120 presentaciones de este tipo a lo largo de 2005. Las reuniones contribuyeron a dar a conocer la labor del Defensor del Pueblo tanto entre los demandantes potenciales como entre los ciudadanos interesados.

Las actividades de comunicación aumentaron con la distribución de diecisiete comunicados de prensa entre periodistas de toda Europa. El Defensor del Pueblo concedió más de cincuenta entrevistas a periodistas de medios de comunicación impresos, audiovisuales y electrónicos en Estrasburgo, en Bruselas y durante sus visitas informativas a otros países. También presentó su trabajo y respondió a preguntas durante conferencias de prensa y reuniones.

Durante el año se distribuyó gran cantidad de material sobre la labor del Defensor del Pueblo, especialmente en las jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo. De ellas, la jornada del 30 de abril en Bruselas sirvió para presentar en 24 lenguas la *postal conmemorativa del décimo aniversario del Defensor del Pueblo Europeo*. También se editó un volumen conmemorativo del décimo aniversario titulado *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (El Defensor del Pueblo Europeo: origen, creación y evolución). El libro, publicado en ediciones de lujo y de bolsillo, se presentó en La Haya en el marco del quinto seminario de defensores del pueblo nacionales. Además, en 2005 se publicó una edición renovada del *Código Europeo de Buena Conducta Administrativa* en veinticuatro lenguas, de la que se distribuyeron más de 100 000 ejemplares entre defensores del pueblo, diputados, directores de instituciones y órganos de la UE, oficinas de representación de la Comisión y del Parlamento Europeo en los Estados miembros, enlaces y redes de información comunitarias y administraciones públicas nacionales y regionales de los Estados miembros, así como entre ciudadanos y organizaciones especialmente interesados en la labor de las instituciones de la UE. El interés suscitado por esta publicación fue enorme, como lo demuestra el hecho de que al finalizar el año se solicitaran miles de copias adicionales.

Todas las publicaciones mencionadas se publicaron en la página en Internet del Defensor del Pueblo, junto con las decisiones, los comunicados de prensa, las estadísticas y los pormenores de sus actividades de comunicación, publicados con regularidad. En 2005, se creó una nueva sección dentro de la página en Internet dedicada exclusivamente al décimo aniversario de la institución. En ella, se incluyó el *Volumen conmemorativo*, así como diversos documentos sobre los actos celebrados con motivo del aniversario. También se añadió una nueva sección con documentos históricos relativos a la creación de la institución del Defensor del Pueblo.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2005, la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió 304 300 visitas. La versión en inglés fue la más visitada (con 71 166 visitas) seguida de la francesa, la italiana, la española, la alemana y la polaca. En términos de origen geográfico de las visitas, el mayor número de visitantes procedió de Bélgica (27 517 visitas), país al que siguieron Italia, España, Francia, Alemania y Polonia

Evolución interna

En 2005, el Defensor del Pueblo prosiguió con sus esfuerzos encaminados a garantizar que la institución estuviera capacitada para atender a las reclamaciones de los ciudadanos de 25 Estados miembros en las 21 lenguas del Tratado.

En 2005, la Unidad de Administración y Finanzas del Defensor del Pueblo se subdividió en cuatro servicios: el Servicio de Administración, el Servicio de Finanzas, el Servicio de Tramitación de Reclamaciones y el Servicio de Comunicaciones. El objetivo de esta reestructuración fue favorecer una mayor especialización en cada uno de los servicios, coordinados por el responsable del Departamento. En el Departamento Jurídico se reforzaron los procedimientos de gestión de asuntos y control de calidad a fin de garantizar el seguimiento coherente y la tramitación fiable de un mayor número de reclamaciones por un equipo de juristas más nutrido.

El número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo aumentó de 38 en 2004 a 51 en 2005, conforme a lo previsto en el plan presupuestario plurianual aprobado por el Parlamento en 2002. Este plan preveía una creación paulatina de nuevos puestos relacionados con la ampliación en 2003-2005. En el presupuesto de 2006, aprobado por las autoridades presupuestarias en diciembre de 2005, se prevé un incremento a 57 puestos. Este incremento se debe principalmente a la ampliación de la Unión Europea (Bulgaria y Rumanía) y a la ejecución de la decisión que garantiza la plena autonomía del Defensor del Pueblo, en la gestión de su personal, frente a los servicios del Parlamento. Una de las prioridades de este décimo año de la institución fue la revisión de los acuerdos de cooperación suscritos con el Parlamento para adaptarlos a las nuevas realidades. Se programó para principios de 2006 la firma de un nuevo acuerdo cuyo objetivo será mantener una cooperación intensiva con el Parlamento en todos los ámbitos donde sea posible obtener importantes economías de escala y ahorros presupuestarios.

El presupuesto para 2006, presentado por el Defensor del Pueblo, se elaboró con arreglo a una nueva estructura (nomenclaturas), que tiene por objeto aumentar la transparencia y favorecer un control más estricto por parte de la autoridad presupuestaria, gracias a una mejor supervisión de gastos de naturaleza similar que hasta la fecha se desglosaban en varios títulos o capítulos. Los recursos totales para 2006 ascienden a 7 682 538 EUR (frente a los 7 312 614 EUR de 2005).

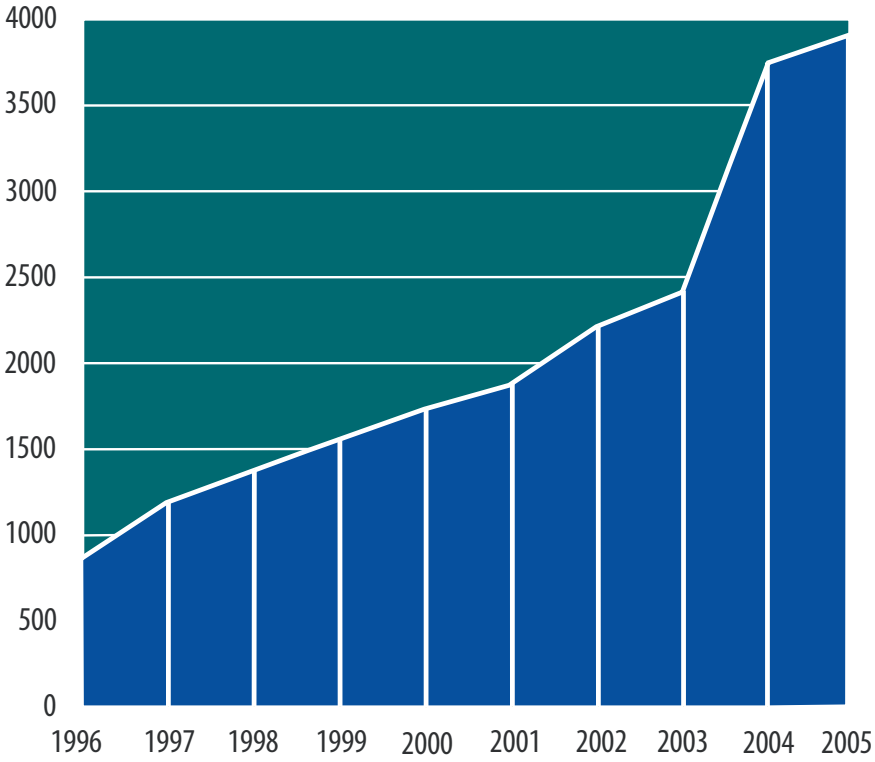
ESTADÍSTICAS

1 ASUNTOS TRAMITADOS EN 2005

1.1 NÚMERO TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2005 ..... 4 416[1]

— Investigaciones no archivadas a 31.12.2004 ..... 284[2]
— Reclamaciones a la espera de una decisión sobre la admisibilidad a 31.12.2004 207
— Reclamaciones recibidas en 2005 ..... 3 920[3]
— Investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo 5

Incremento de las reclamaciones 1996-2005



1 De las cuales 389 se referían a la misma cuestión y fueron examinadas en una investigación conjunta (54 presentadas en 2004 y 335 recibidas en 2005).

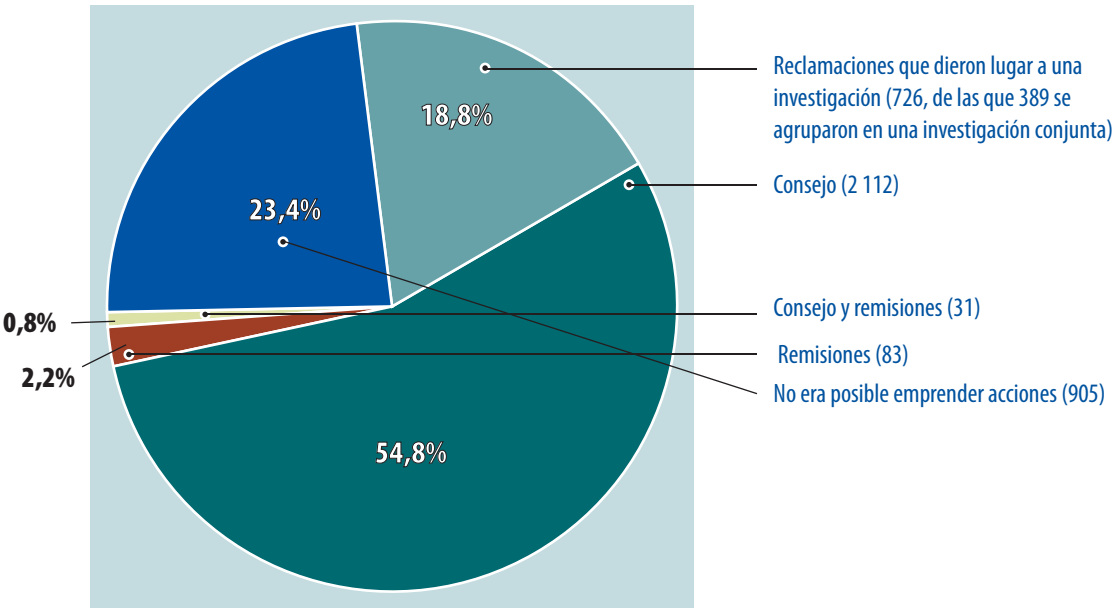
2 De las cuales, ocho eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 276 eran investigaciones basadas en reclamaciones.

3 De las cuales 335 se referían a la misma cuestión, tal y como se menciona en la nota al pie de página 1.

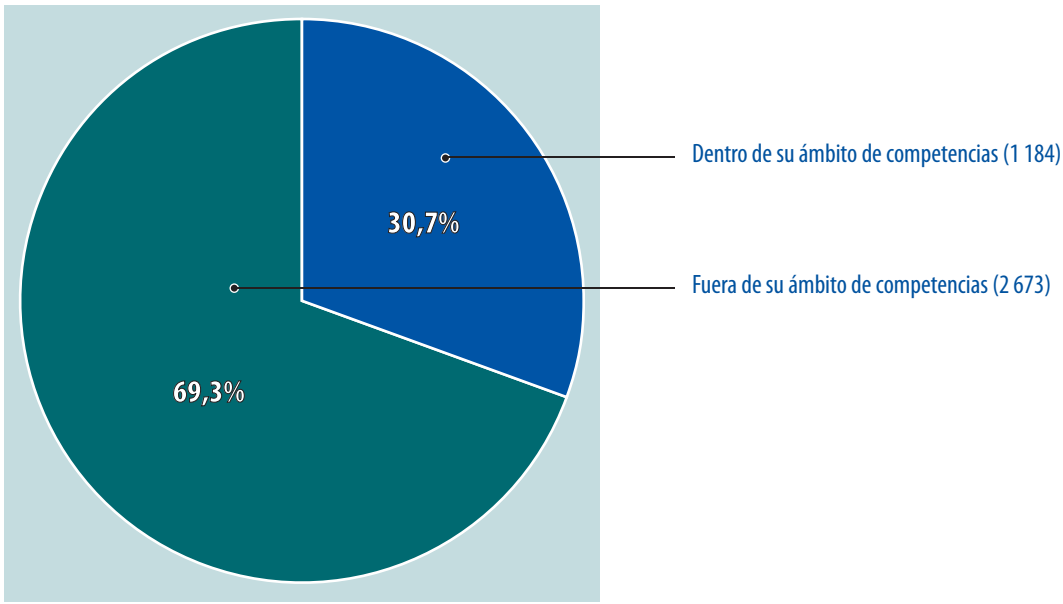
1.2 EXÁMENES SOBRE LA ADMISIBILIDAD O LA INADMISIBILIDAD 93%

1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

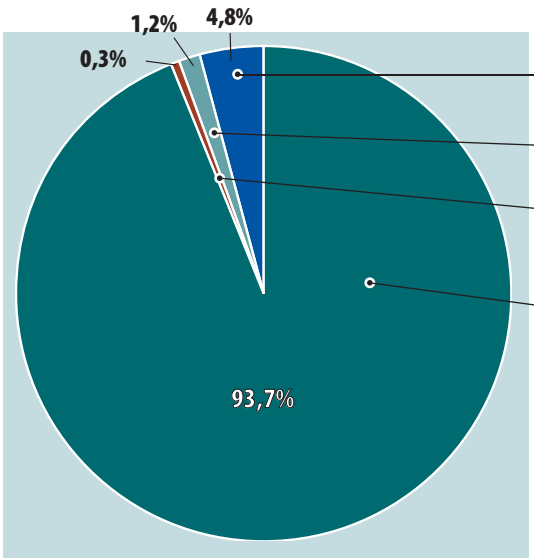
1.3.1 En función del tipo de acción emprendida por el Defensor del Pueblo Europeo en beneficio de los demandantes



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



FUERA DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS



Reclamación que no guarda relación con casos de mala administración (128)

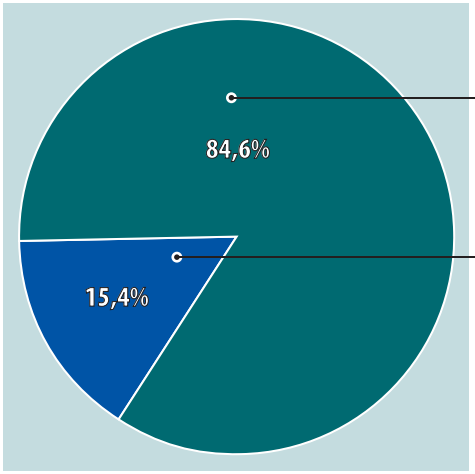
Demandante no autorizado para presentar una reclamación (32)

Reclamación dirigida contra el Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia de las Comunidades Europeas en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales (7)

Reclamación no dirigida contra una institución u órgano comunitario (2 506)

DENTRO DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS

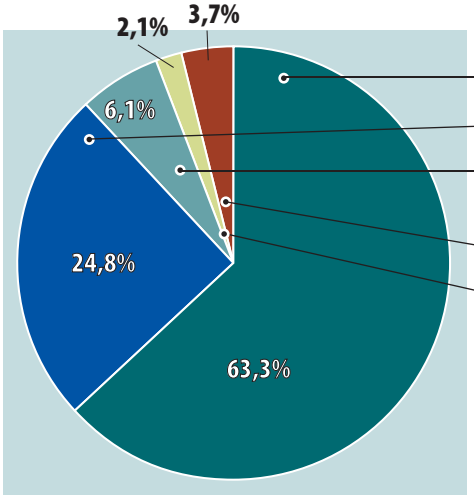
Reclamaciones declaradas admisibles



Reclamaciones que dieron lugar a una investigación (726, de las que 389 se agruparon en una investigación conjunta)

Ausencia de motivos para iniciar una investigación (132)

Reclamaciones declaradas inadmisibles



Omisión de las gestiones administrativas previas (206)

Autor/objeto no patente (81)

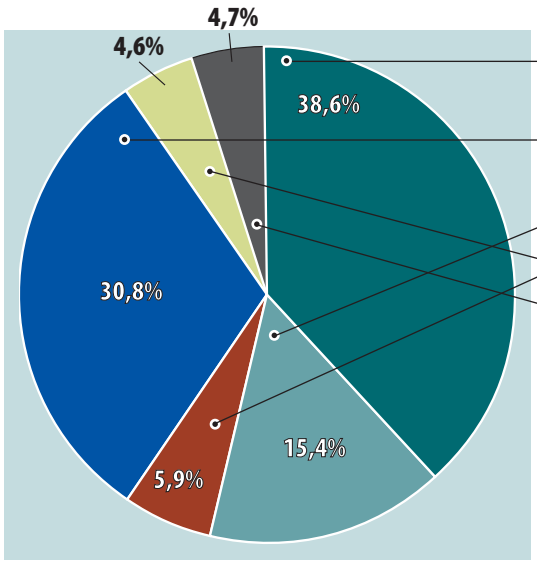
No agotamiento de los recursos internos en asuntos de personal (20)

Superación del plazo (12)

Asunto que se dirime o ha sido resuelto por un tribunal (7)

2 REMISIONES Y CONSEJOS

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



Se aconsejó acudir a otro defensor del pueblo o presentar una petición al parlamento regional o nacional (945)

Se aconsejó recurrir a otros organismos (752)

Se aconsejó acudir a la Comisión Europea (376)

Se aconsejó presentar una petición al Parlamento Europeo (144)

Se aconsejó recurrir a SOLVIT (112)

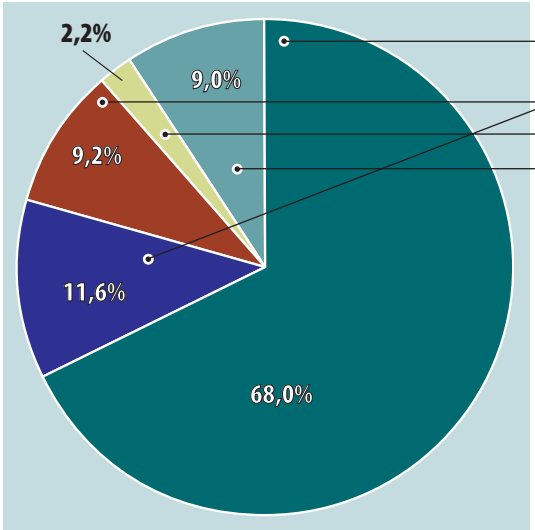
Remisiones (114)
- Al Parlamento Europeo (12)
- A la Comisión Europea (6)
- A un defensor del pueblo nacional o regional (91)
- A SOLVIT (5) (red creada por la Comisión Europea para resolver los obstáculos a los que se enfrentan los ciudadanos cuando intentan ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión)

3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN 2005..... 627[4]

En 2005, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó 627 investigaciones, 343 de ellas iniciadas en 2005 (de las cuales cinco eran investigaciones de oficio) y 284 investigaciones no archivadas a 31.12.2004.

3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN

(Algunas investigaciones afectan a dos o más instituciones)



Comisión Europea (430)

Oficina Europea de Selección de Personal (73)

Parlamento Europeo (58)

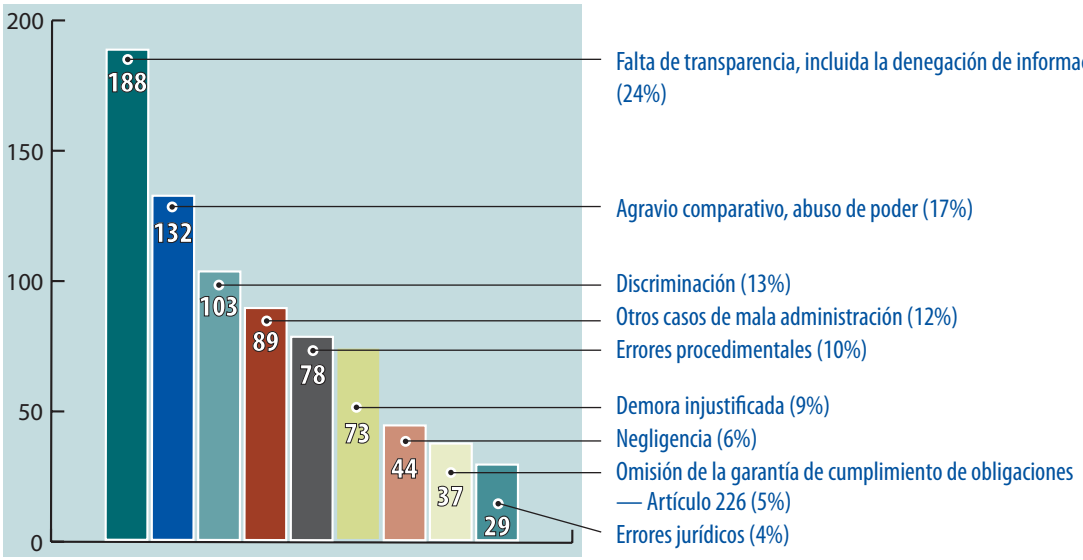
Consejo de la Unión Europea (14)

Otros (57):
- Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (4)
- Tribunal de Cuentas Europeo (1)
- Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) (12)
- Banco Central Europeo (4)
- Comité de las Regiones de la Unión Europea (3)
- Comité Económico y Social Europeo (6)
- Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia (5)
- Misión Policial de la Unión Europea en Bosnia y Herzegovina (1)
- Eurojust (1)
- Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (3)
- Banco Europeo de Inversiones (8)
- Agencia Europea de Medio Ambiente (1)
- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (1)
- Agencia Europea de Reconstrucción (1)
- Agencia Europea de Seguridad Aérea (1)
- Agencia Europea de Defensa (1)
- Agencia Europea de Medicamentos (3)
- Oficina de Armonización del Mercado Interior (1)

4 Como se ha indicado previamente, los 389 asuntos mencionados en las notas al pie del punto 1.1 se examinaron en una investigación conjunta.

3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN DENUNCIADA

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

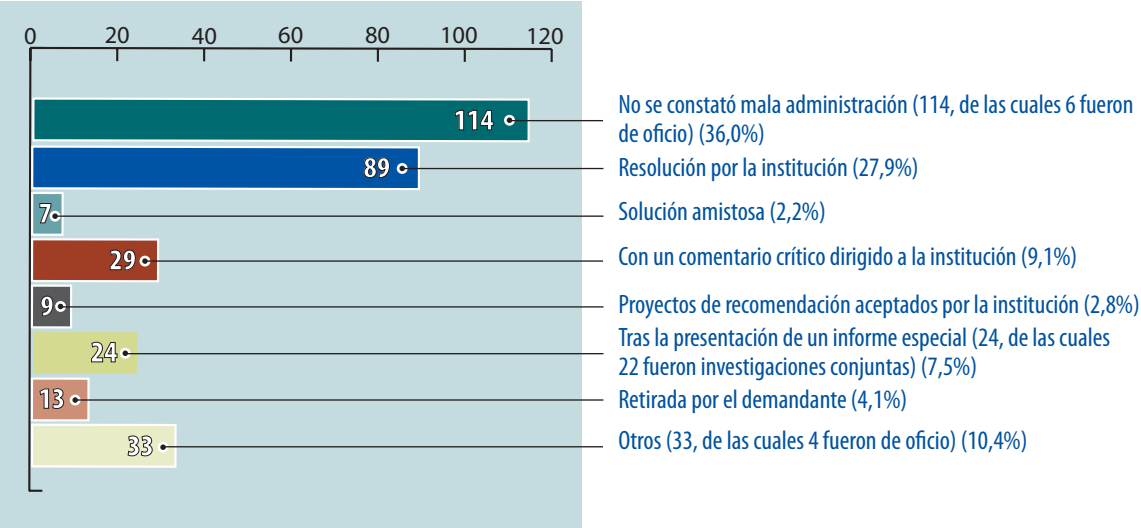


3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSA, PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN E INFORMES ESPECIALES PRESENTADOS EN 2005

— Propuestas de solución amistosa 22
— Proyectos de recomendación 20
— Informes especiales ..... 3[5]

3.4 INVESTIGACIONES ARCHIVADAS CON UNA DECISIÓN MOTIVADA ..... 312[6]

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



5 Uno de los informes especiales trataba 22 reclamaciones.

6 De las que diez fueron investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo.

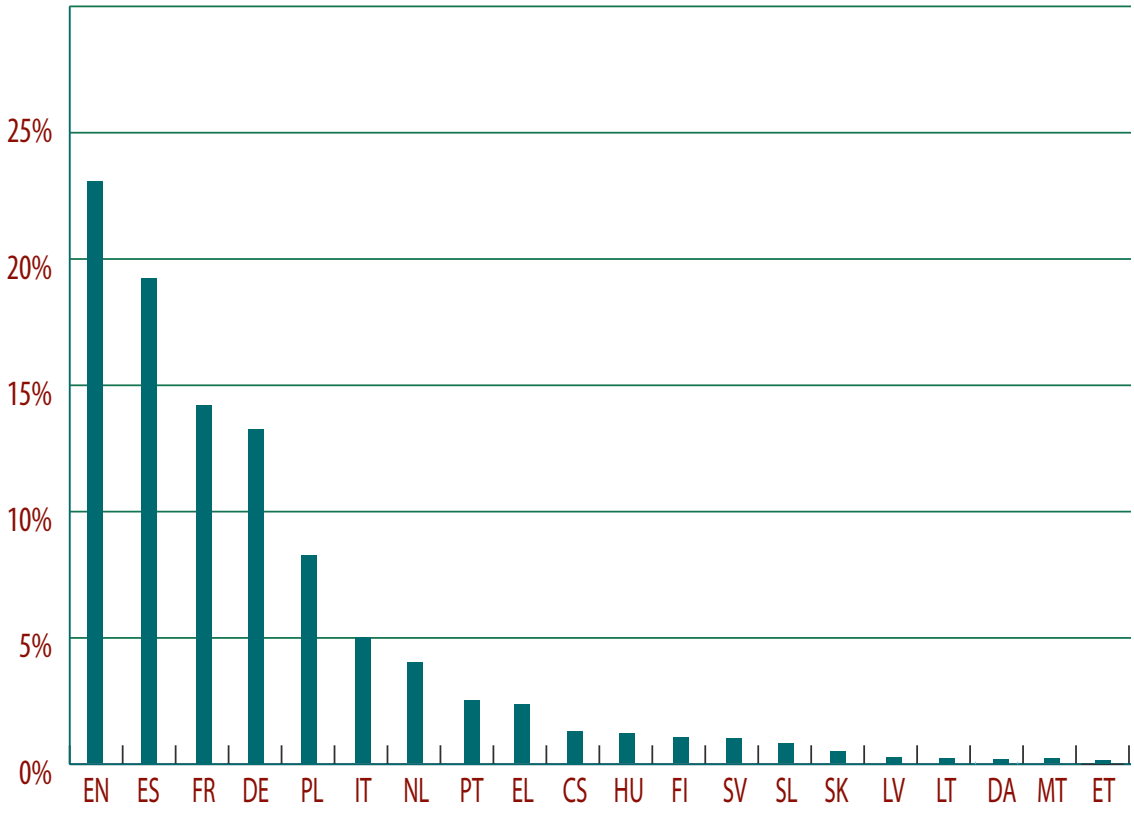
4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2005

4.1 PROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES

Empresas y asociaciones
5,5% (215)

Particulares
94,5% (3 705)

4.2 DISTRIBUCIÓN LINGÜÍSTICA DE LAS RECLAMACIONES



4.3 ORIGEN GEOGRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES

País	Número de reclamaciones	% de reclamacione	% de la población de la UE	Índice[1]
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Chipre	57	1,5	0,2	8,7
Luxemburgo	33	0,8	0,1	8,5
Bélgica	252	6,4	2,3	2,8
Eslovenia	47	1,2	0,4	2,8
España	775	19,8	9,5	2,1
Irlanda	64	1,6	0,9	1,8
Grecia	134	3,4	2,4	1,4
Portugal	114	2,9	2,3	1,3
Finlandia	55	1,4	1,1	1,2
Polonia	346	8,8	8,3	1,1
Austria	75	1,9	1,8	1,1
República Checa	80	2,0	2,2	0,9
Suecia	69	1,8	2,0	0,9
Hungría	76	1,9	2,2	0,9
Lituania	24	0,6	0,7	0,8
Países Bajos	103	2,6	3,5	0,7
Francia	380	9,7	13,2	0,7
Eslovaquia	32	0,8	1,2	0,7
Letonia	13	0,3	0,5	0,7
Alemania	410	10,5	17,9	0,6
Italia	215	5,5	12,7	0,4
Reino Unido	197	5,0	13,1	0,4
Estonia	4	0,1	0,3	0,4
Dinamarca	16	0,4	1,2	0,4
Otros	309	7,9		

[1] Esta cifra se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones por el porcentaje de población. Cuando es superior a 1, indica que el país en cuestión presenta más reclamaciones al Defensor del Pueblo que lo que cabría esperar por el tamaño de su población. Todos los porcentajes del cuadro se han redondeado a una cifra decimal.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

POR CORREO

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

POR TELÉFONO

+33 3 88 17 23 13

POR FAX

+33 3 88 17 90 62

POR CORREO ELECTRÓNICO

eo@ombudsman.europa.eu

DIRECCIÓN EN INTERNET

http://www.ombudsman.europa.eu

QK-AC-06-001-ES-C

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

www.ombudsman.europa.eu

ISBN 92-9212-014-X

Oficina de Publicaciones
Publications.europa.eu