

# EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

## INFORME ANUAL 2004

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS





EL DEFENSOR DEL  
PUEBLO EUROPEO

INFORME ANUAL **2004**

RESUMEN Y ESTADÍSTICAS

*PRINTED IN BELGIUM*  
IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

© El Defensor del Pueblo Europeo 2005

Reservados todos los derechos.

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

La fotografía de la cubierta ha sido realizada por Glory Rozakis.

El texto íntegro del informe se encuentra en la dirección Internet:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/es/default.htm>



## PRÓLOGO

El año 2004 fue un año fructífero en lo que a los derechos de los ciudadanos europeos se refiere, unos derechos que se hicieron realidad para 75 millones de personas más cuyos países ingresaron en la Unión Europea el 1 de mayo. Una de las primeras oportunidades para ejercer esos derechos fue a principios de junio, en las elecciones al Parlamento Europeo. A mediados de junio, por supuesto, se adoptó el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa, que incluye la Carta de los Derechos Fundamentales. El proceso de ratificación de la Constitución en los 25 Estados miembros seguramente generará vivos debates y discusiones sobre lo que significa ser ciudadano de la Unión.



Desde la perspectiva del Defensor del Pueblo Europeo, 2004 marcó el final del segundo mandato de la institución. A partir del equipo de dos personas establecidas en Estrasburgo en septiembre de 1995, hemos crecido hasta convertirnos en una institución respetada por las instituciones y órganos de la UE y en la que confían los ciudadanos, que cada vez recurren a ella en mayor medida. El año pasado se registró un aumento sin precedentes de más del 50 % en las reclamaciones recibidas, señal evidente de que cada vez se es más consciente del derecho a presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo por mala administración.

Para mí personalmente, 2004 fue un año decisivo para demostrar si podía respetar las promesas que hice al ocupar el cargo de Defensor del Pueblo Europeo. Dado que mi mandato coincidió con la última parte de la legislatura 1999-2004, era mi deseo cumplir las prioridades que definí el 1 de abril de 2003: aumentar la eficacia de la institución del Defensor del Pueblo; fomentar el Estado de Derecho, la buena administración y el respeto de los derechos humanos, y llegar a los ciudadanos de toda Europa. En las tres prioridades, el tema central era la ampliación de la Unión, siendo mi planteamiento para abordarlas tanto «reactivo», mediante la respuesta a los demandantes, como «proactivo», mediante el acercamiento a los distintos grupos de interesados mediante la adopción de diversas iniciativas destinadas a intensificar al máximo el servicio a los usuarios.

### Cumplimiento de mis promesas

Las oficinas de los defensores del pueblo se deben esforzar por que todos los ciudadanos que recurren a ellas reciban ayuda o consejo, sin tardanza y de forma apropiada. Pensando en esto, en 2004 trabajamos mucho para convertirnos en una institución capaz de atender a los ciudadanos de 25 Estados miembros en las 21 lenguas del Tratado. El 1 de mayo estábamos en condiciones de hacerlo.

Los resultados fueron patentes. En 2004, el Defensor del Pueblo pudo ayudar a los demandantes en casi el 70 % de los asuntos iniciando una investigación al respecto, transmitiendo el asunto a un órgano competente o aconsejando a dónde dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema. Pero además, a raíz de las investigaciones del Defensor del Pueblo, las instituciones liquidaron facturas y abonaron intereses, facilitaron documentos y dieron explicaciones, repararon injusticias y se disculparon por errores cometidos. En resumen, las instituciones y órganos de la UE demostraron de buena gana su disposición a colaborar con el Defensor del Pueblo en beneficio de los ciudadanos.

Mi segunda prioridad consistía en desarrollar las relaciones con los Defensores del Pueblo de toda Europa con el fin de fomentar el Estado de Derecho, una buena administración y el respeto de los derechos humanos. Con este fin, intensifiqué mis visitas de información y, una vez visitados los diez países de la adhesión antes del 1 de mayo, acudí a Rumanía, los Países Bajos, Portugal y Francia antes de que acabara el año. Las visitas fueron muy provechosas. En todas ellas se convocaron reuniones con los ciudadanos y con los demandantes potenciales para explicar la función del Defensor del Pueblo, se mantuvo un intercambio de opiniones con funcionarios públicos para destacar la importancia de las soluciones no judiciales, y se celebraron conversaciones con el correspondiente defensor del pueblo para determinar el mejor modo de defender y fomentar los derechos de los ciudadanos. Para dar mayor publicidad al concepto de «defensor del pueblo», viajé a Turquía y a



Serbia y Montenegro para asesorarles sobre el establecimiento de la institución en esos países. En total, entre el circuito de visitas informativas y otras visitas, participé en más de 30 conferencias y presentaciones y mantuve más de 150 reuniones con defensores del pueblo, funcionarios públicos y otros interlocutores.

Las visitas informativas también fueron fundamentales para ayudar a cumplir mi tercera prioridad. Las conferencias, reuniones y entrevistas con los medios de comunicación brindaron múltiples oportunidades de informar a los ciudadanos acerca de sus derechos y de cómo aplicarlos de la mejor manera. Seguimos intensificando nuestros esfuerzos por canalizar información hacia usuarios potenciales de los servicios del Defensor del Pueblo dirigiéndonos a organizaciones no gubernamentales, cámaras de comercio, servicios jurídicos y de administración pública de las universidades y otros grupos de interés en seminarios, reuniones y conferencias. Nuestras publicaciones en hasta 25 lenguas tuvieron una amplia propagación y también se difundieron en formato electrónico para ayudar a que el Defensor del Pueblo sea conocido en toda Europa.

Me gustaría pensar que la decisión del Parlamento Europeo de reelegirme este 11 de enero supone un respaldo a las actividades descritas. Desde una perspectiva más general, considero que el gran apoyo que ha recibido mi candidatura por parte de prácticamente todos los grupos políticos es una prueba tangible de la estima que ha llegado a tener el Parlamento por esta institución. Un apoyo tan diverso y pluripartidista es decisivo en un momento en que la institución se encamina hacia su segundo decenio.

### **Los próximos años**

No cabe duda de que nos encontramos en un momento crítico en el desarrollo de una Europa de los ciudadanos. La Constitución, que espero sea respaldada por los ciudadanos y los parlamentos de los 25 Estados miembros, representa un gran paso adelante en numerosas áreas. Como observador de la Convención Europea de la que salió el proyecto de Constitución, luché todo lo posible para que se situaran en el centro del debate los intereses de los ciudadanos. El derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo ocupa sin duda un lugar destacado en el texto. Por otra parte, pienso que una carta de derechos jurídicamente vinculante constituye uno de los avances de mayor trascendencia para los ciudadanos.

Desarrollar el potencial que contiene la Carta requiere una intervención activa para dar a conocer a los ciudadanos las nuevas posibilidades que se les ofrecen y animar y ayudar a las autoridades públicas de todos los niveles de la Unión a que los derechos y aspiraciones de la Carta se conviertan en el patrón de sus actuaciones. Incumbe en especial al Defensor del Pueblo dar a conocer la Carta conforme avanza el debate sobre la Constitución en toda la Unión Europea. Ya he señalado a mis interlocutores de las instituciones de la UE y de los Estados miembros mi voluntad y mi compromiso de realizar esta tarea, que considero indisociable de los tres retos a los que se enfrenta al Defensor del Pueblo en los próximos años.

*El primer reto consiste en garantizar que los derechos de los ciudadanos reconocidos por el Derecho de la UE sean respetados a todos los niveles en la Unión Europea.*

Para conseguirlo, es preciso que los ciudadanos conozcan sus derechos. Como Defensor del Pueblo Europeo, seguiré trabajando para mejorar la calidad de la información sobre este punto prestada a los ciudadanos y a los demandantes potenciales. El continuo aumento de las reclamaciones y las peticiones de información dirigidas al Defensor del Pueblo indica que avanzamos en la dirección correcta, pero aún queda mucho por hacer.

Igualmente importante al respecto es que las administraciones públicas de los ámbitos europeo, nacional, regional y local tengan plenamente en cuenta los derechos de los ciudadanos en su labor cotidiana. Al fin y al cabo, la aplicación del Derecho de la UE compete en gran medida a las administraciones de los Estados miembros. Cuando estas administraciones públicas no tienen plenamente en cuenta tales derechos, deben intervenir los defensores del pueblo nacionales y regionales, tanto más cuanto que la Carta de Derechos será jurídicamente vinculante. Mi intención es seguir intensificando mi cooperación con mis homólogos de los Estados miembros mediante el estudio de la posibilidad de realizar investigaciones conjuntas y el examen de la viabilidad de contar



con un número de teléfono único en toda la Unión para las personas que deseen ponerse en contacto con la red de defensores del pueblo. Podría ser un recurso especialmente útil para los ciudadanos que estén ejerciendo el derecho de libre circulación y residencia en la Unión.

*El segundo reto consiste en garantizar que, en todas sus actuaciones, las instituciones y órganos de la UE se atengan a los más elevados niveles de administración.*

El hecho de que las instituciones y órganos de la UE estén cada vez más dispuestos a colaborar conmigo en la resolución de reclamaciones de los ciudadanos es un continuo aliciente. Tanto más cuanto que su manera de responder a las reclamaciones es una medida fundamental de hasta qué punto ponen sus miras en los ciudadanos. Cuanto más dispuesta está la institución a resolver las reclamaciones o a aceptar las soluciones amistosas propuestas por el Defensor del Pueblo, más salen ganando todos los interesados. Por este motivo, me propongo hacer un extenso análisis de todas las soluciones amistosas conseguidas por el Defensor del Pueblo desde que se creó la institución, para identificar características comunes que puedan ayudar a reconocer más reclamaciones que hayan terminado con este resultado de «todos ganan».

Esta actuación se inscribe en mis esfuerzos por promover la función del Defensor del Pueblo como recurso capaz de contribuir a una mayor calidad de los servicios ofrecidos por la administración de la Unión. Las reclamaciones pueden servir a las instituciones y órganos de la UE para aprender el modo de mejorar la prestación de sus servicios. Con ello, se benefician del trabajo del Defensor del Pueblo todos los que entren en cualquier momento en contacto con las instituciones -no sólo los que presenten reclamaciones- y las propias instituciones se encontrarán en el futuro con menos reclamaciones. Por otra parte, me propongo iniciar más investigaciones de oficio que permitan conocer problemas y fomentar las buenas prácticas.

Hubo un pequeño número de casos en 2004 en los que la respuesta de la institución a las investigaciones del Defensor del Pueblo podría haber sido mejor. Emití mi primer informe especial al Parlamento después de que la Comisión omitiera una explicación convincente sobre las diferencias de grado en los responsables de prensa en sus delegaciones en terceros países y rechazara un proyecto de recomendación en el que se proponía la revisión de las normas aplicables. La actuación respondió a una reclamación en la que se aducía discriminación por razón de nacionalidad. Espero que, al examinar el trabajo del Defensor del Pueblo en 2004, el Parlamento tenga en cuenta la excelente cooperación que han demostrado la Comisión y demás instituciones en la inmensa mayoría de los casos y les anime a hacerla extensiva a todos los asuntos en el futuro. De este modo, podemos trabajar conjuntamente para fomentar los niveles más elevados de administración.

*El tercer reto consiste en garantizar que la institución del Defensor del Pueblo sirva al ciudadano de la manera más eficiente y efectiva posible.*

El Defensor del Pueblo Europeo es el garante de la buena administración. A este respecto cuenta como instrumento fundamental con el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa. Tal como pidió el Parlamento Europeo cuando aprobó el texto en 2001, el Defensor del Pueblo aplica el Código al examinar si existe una mala administración.

Independientemente de la influencia positiva que haya tenido el Código, sigo creyendo que una ley sobre buena administración, aplicable a todas las instituciones y órganos de la UE, presenta numerosas ventajas. Su aprobación subrayaría, tanto para los ciudadanos como para los funcionarios, la importancia de los principios recogidos en el Código. Ayudaría a eliminar la confusión que genera actualmente la existencia paralela de diferentes códigos de buena conducta administrativa para la mayoría de las instituciones y órganos. Por último, y lo que es más importante, contribuiría a hacer realidad el derecho fundamental de los ciudadanos a una buena administración, según lo establecido en el artículo 41 de la Carta (artículo II-101 de la Constitución). Por consiguiente, proseguiré mis esfuerzos por animar a la Comisión Europea a que proponga, cuanto antes, una ley que fomente la buena administración de las instituciones y órganos de la Unión.



## Conclusión

Querría resumir mi visión para los próximos cinco años de la institución del Defensor del Pueblo Europeo. Mi aspiración es que todos los ciudadanos de la UE cuenten con los medios para conocer sus derechos y sepan cómo conseguir que sus derechos reconocidos por la UE sean plenamente respetados. Esta meta sólo podrá alcanzarse mediante una estrecha cooperación tanto con las instituciones de la UE, en especial el Parlamento Europeo, como con los defensores del pueblo nacionales y regionales de los Estados miembros. Me tranquiliza saber que cuento con el entusiasmo y la dedicación de mi personal. Consciente de las grandes responsabilidades que se derivan del amplio respaldo ofrecido recientemente por el Parlamento, y conforme la institución se encamina hacia su segundo decenio, deseo convertir esa aspiración en realidad, sirviendo siempre a los ciudadanos de la UE con diligencia, dinamismo, eficacia y, lo que es más importante, con ecuanimidad e imparcialidad.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## RESUMEN

El décimo Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de las actividades del Defensor del Pueblo en 2004. Es el segundo 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 cuatro anexos. Comienza con un prólogo personal del Defensor del Pueblo, en el que examina las principales actividades y logros del año y expone sus prioridades futuras. El presente resumen constituye el capítulo 1.

El capítulo 2 describe los procedimientos del Defensor del Pueblo para tramitar las reclamaciones y llevar 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 2004.

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 2004.

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 2004. 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.

### 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 comunitarios, 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.

El derecho a presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo está incluido en el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa, que se encuentra actualmente en proceso de ratificación por los Estados miembros de la UE.

### **Reclamaciones e investigaciones en 2004**

El número total de reclamaciones recibidas en 2004 fue de 3 726, lo que supone un incremento del 53 % frente a 2003. De este 53 %, el 51 % corresponde a reclamaciones de los diez nuevos Estados miembros que ingresaron en la Unión el 1 de mayo de 2004. El 49 % restante responde al incremento de las reclamaciones enviadas desde los antiguos quince Estados miembros y desde otros lugares del mundo, lo que refleja un mayor conocimiento sobre el Defensor del Pueblo Europeo en la UE y en otros lugares.

Por primera vez, más de la mitad de las reclamaciones fue enviada al Defensor del Pueblo electrónicamente, bien por correo electrónico, bien utilizando el formulario de reclamación disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo. Las reclamaciones fueron enviadas directamente por particulares en 3 536 casos, y sólo 190 procedieron de asociaciones o empresas.

En casi el 70 % 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 dónde dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema. Durante el año se iniciaron en total 351 nuevas investigaciones, de ellas ocho de oficio.

Casi todas las reclamaciones que dieron lugar a una investigación se refirieron a la Comisión Europea, con un total de 375 asuntos, que representaron el 69 % de todas las investigaciones iniciadas. Puesto que la Comisión es la principal institución comunitaria que toma decisiones que influyen directamente en los ciudadanos, es normal que sea el objeto principal de las reclamaciones. Hubo 58 reclamaciones contra la Oficina de Selección de Personal de las Comunidades Europeas (EPSO), 48 contra el Parlamento Europeo y 22 contra el Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (127 asuntos), la discriminación (106 asuntos), la demora injustificada (67 asuntos), los errores de procedimiento (52 asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (38 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), la negligencia (33 asuntos) y los errores jurídicos (26 asuntos).

En el año 2004 se produjo además el mayor incremento hasta la fecha de solicitudes de información dirigidas al Defensor del Pueblo. Por correo electrónico se recibieron más de 3 200 solicitudes individuales, frente a unas 2 000 tanto en 2003 como en 2002.

### **Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo**

En 2004, el Defensor del Pueblo concluyó 251 investigaciones, de las que 247 correspondían a reclamaciones y cuatro se habían emprendido de oficio. Seguidamente se exponen las conclusiones:

#### *Ausencia de mala administración*

En 113 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 actuó de forma rápida y constructiva para corregir un error por el que se había rechazado la propuesta preliminar de una empresa consultora alemana por inobservancia del plazo de presentación. El anteproyecto fue seleccionado y, en virtud de la intervención



del Defensor del Pueblo, se concedió al demandante el mismo número de días que a otros proponentes para preparar la propuesta completa. (221/2004/GG)

- La Comisión aportó una explicación válida sobre el marco jurídico aplicable en respuesta a las acusaciones de una compañía de seguros griega de que no había velado por la correcta transposición de determinadas directivas a la legislación nacional griega. El presidente de la compañía escribió al Defensor del Pueblo para darle las gracias por su investigación, en virtud de la cual había conocido las posibilidades con las que contaba para emprender nuevas actuaciones sobre las cuestiones de fondo. (841/2003/(FA)OV)

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, hace un nuevo comentario, tal como ocurrió, por ejemplo, en los asuntos siguientes:

- El Defensor del Pueblo confirmó que, teniendo en cuenta las excepciones previstas en sus normas de acceso a los documentos, la Comisión tenía derecho a denegar el acceso a determinados documentos relativos a las negociaciones con la Organización Mundial del Comercio (OMC). Los documentos habían sido solicitados por la organización ecologista «Amigos de la Tierra». No obstante, dadas las expectativas de muchos ciudadanos de una mayor apertura en esta importante área de actuación, el Defensor del Pueblo alentó a la Comisión a que estudiara la adopción de medidas adicionales para aumentar la transparencia de estas negociaciones respecto a los ciudadanos, facilitando así el acceso del público a los intercambios entre las partes. (1286/2003/JMA)
- A raíz de una reclamación presentada al Defensor del Pueblo, el Parlamento Europeo explicó a un ciudadano español por qué había sido rechazada su solicitud de formación en prácticas. Con idea de fomentar unos niveles más elevados de administración, el Defensor del Pueblo comentó que el Parlamento podría estudiar la posibilidad de facilitar información más específica sobre los criterios aplicados para valorar las solicitudes de formación en prácticas. Propuso además que el Parlamento estudiara la posibilidad de revisar sus normas para dejar claro que la lista de las personas que aceptan la oferta de un periodo de formación en prácticas tendrá el carácter de documento público. (821/2003/JMA)
- Al fundador de una organización alemana de defensa de derechos de los animales se le denegó el acceso a algunas partes de un informe de misión elaborado por la Oficina Alimentaria y Veterinaria de la Comisión. Aunque el Defensor del Pueblo se mostró de acuerdo con esa decisión de la Comisión, hizo la observación de que sería útil registrar por separado la información confidencial y la no confidencial, en la medida en que fuera posible desde un punto de vista práctico. En su opinión, así se facilitaría el acceso parcial a la información. La Comisión confirmó posteriormente que sus normas sobre acceso a los documentos permitían una separación más clara de los documentos confidenciales y los no confidenciales. (1304/2003/PB)

#### *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 comunitarios 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 2004, fueron resueltos 65 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 pagó a una pequeña empresa alemana facturas por valor de 17 437 EUR, tras recurrir ésta al Defensor del Pueblo después de haber enviado siete avisos a la institución. La Comisión explicó que el retraso se debía a modificaciones técnicas de los procedimientos presupuestarios y que la creación de una unidad financiera había permitido examinar el asunto. Después de que el Defensor del Pueblo señalara que las pequeñas y medianas empresas son



especialmente vulnerables a los efectos de una demora en los pagos, la Comisión aceptó además pagar intereses. (435/2004/GG)

- Poco después de que el Defensor del Pueblo iniciara una investigación, el Parlamento admitió a un policía italiano a un procedimiento de contratación en materia de seguridad general. El candidato se había puesto dos veces en contacto con el Parlamento para impugnar la decisión de éste de rechazar su solicitud, señalando que su experiencia de casi cinco años debería satisfacer los criterios correspondientes. Presentó la reclamación ante el Defensor del Pueblo después de que el Parlamento omitiera responder. (1600/2003/ADB)

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 2004 se propusieron doce soluciones amistosas. Cinco asuntos fueron archivados cuando se obtuvo una solución de este tipo (entre ellos, dos cuya propuesta se había presentado en 2003). A finales de 2004, estaban aún en estudio once propuestas. Entre las soluciones amistosas conseguidas en 2004 pueden citarse las siguientes:

- Un asunto en el que la Comisión dio acceso a un demandante a los resultados de un examen para la obtención de un puesto de trabajo como conductor. El demandante había solicitado un puesto de auxiliar como conductor en la Comisión y había pedido infructuosamente que se dieran a conocer sus resultados tras ser informado de que había suspendido el examen. El Defensor del Pueblo constató que la Comisión no había aducido ningún motivo para denegar al demandante el acceso a los resultados obtenidos. (1320/2003/ELB)
- Un asunto en el que la Comisión suministró a Corporate Observatory Europe, un grupo europeo de investigación y organización de campañas, una lista de documentos relativos a las negociaciones de la Organización Mundial de Comercio (OMC) en materia de inversiones. El demandante, cuya petición de documentos había sido bastante general, recibió así la información que necesitaba para presentar una petición más precisa. (415/2003/TN)

#### *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 2004, el Defensor del Pueblo formuló 36 comentarios críticos. Por ejemplo:

- El Defensor del Pueblo criticó el hecho de que el Parlamento no hubiera adoptado medidas suficientes para favorecer un cumplimiento efectivo de sus propias normas sobre tabaquismo en sus edificios. Se hizo en respuesta a la reclamación de una funcionaria danesa que trabajaba en el Parlamento. El Defensor del Pueblo señaló que, ante los posibles efectos negativos para la salud de la exposición al humo del tabaco, el Parlamento debería prestar una especial atención a este tema, ya que también se planteaban posibles aspectos de responsabilidad jurídica. (260/2003/OV)
- El Defensor del Pueblo deploró la actitud demostrada por la Comisión en un asunto relativo a la contratación de un ciudadano sueco. La Comisión se negó a revisar la clasificación del demandante, que el Defensor del Pueblo había considerado injusta. Añadió además que el silencio de la Comisión sobre el supuesto malentendido referente a la disponibilidad de un puesto no se adecuaba a sus obligaciones en virtud del Derecho de la UE. (1435/2002/GG)



- El Defensor del Pueblo criticó a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) por no haber justificado debidamente su decisión de redactar sólo en alemán, francés e inglés la correspondencia dirigida a los candidatos de un concurso abierto. La demandante adujo que esta decisión violaba el principio de igualdad de las lenguas oficiales y las lenguas de trabajo contenidas en las normas correspondientes. Dado que se trata de una reclamación *actio popularis*, el Defensor del Pueblo declaró que no era apropiado buscar una solución amistosa. (2216/2003/MHZ)

Es importante que las instituciones y 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 2004, la Comisión informó al Defensor del Pueblo acerca de las medidas que había adoptado en respuesta a once comentarios críticos, por ejemplo en los términos siguientes:

- La Comisión se disculpó y empezó a actuar después de que el Defensor del Pueblo le manifestase sus críticas por no haber dado una explicación convincente de su inacción durante casi dos años. El motivo fueron dos reclamaciones sobre ayudas públicas concedidas por el Gobierno portugués y que, según el demandante, la Comisión no había tratado adecuadamente. (2185/2002/IP)
- La Comisión lamentó no haber respondido por escrito, de manera suficiente y sin ambigüedad, a las expectativas de un demandante, y confirmó que posteriormente sus principios de buena administración se habían definido de manera más clara. El Defensor del Pueblo le había manifestado sus críticas por negarse a reembolsar los costes, calculados en 170 000 EUR, por servicios de secretaría prestados por un instituto neerlandés. (1986/2002/OV)

En los asuntos de mala administración más graves, en los que tienen consecuencias generalizadas o en los 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 2004, se formularon diecisiete proyectos de recomendación. Además, cinco proyectos de recomendación formulados en 2003 dieron lugar a sendas decisiones en 2004. Siete asuntos fueron archivados durante el año al aceptar la institución el proyecto de recomendación. Un asunto dio lugar a un informe especial al Parlamento Europeo. Cinco asuntos fueron archivados por otros motivos. A finales de 2004, seguían en estudio nueve proyectos de recomendación. Entre los aceptados en 2004 pueden citarse los siguientes:

- La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) ofreció una explicación detallada en respuesta a la solicitud del Defensor del Pueblo de que reconsiderase su investigación acerca del asunto «Blue Dragon». La investigación del Defensor del Pueblo había revelado varios aspectos preocupantes acerca de la suficiencia de la investigación de la OLAF sobre las acusaciones formuladas por los directores de la empresa Blue Dragon. Tras la información ofrecida por la OLAF sobre la investigación en curso que estaba efectuando la Comisión, el Defensor del Pueblo consideró razonable que la OLAF no reiniciara su propia investigación. (1769/2002/(IJH)ELB)
- La Comisión concedió una compensación por valor de 21 000 EUR, totalmente graciable, a una pequeña empresa del Reino Unido después de que el Defensor del Pueblo determinara que no se le había dado a ésta tiempo suficiente para elaborar una propuesta en el marco de un contrato de investigación y desarrollo, con lo que finalmente la propuesta había sido considerada inadmisible por contener un error. La Comisión subrayó que era su deseo no perjudicar a las pequeñas y medianas empresas y reconoció que las excepcionales circunstancias habían dificultado que el demandante ejecutara el contrato correctamente. (1878/2002/GG)
- Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la OLAF entregó a una demandante tres documentos y explicó que los otros que se le solicitaban no existían. La demandante, una funcionaria que había estado trabajando en el Instituto de Elementos Transuránicos (ITU) de Karlsruhe, había solicitado los documentos en el marco de la investigación sobre sus acusaciones de graves irregularidades en el trabajo del ITU. (220/2004/GG)



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 2004 se presentó un informe especial:

- El Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento después de que la Comisión omitiera proporcionar una explicación coherente y convincente sobre las diferencias de grado entre los responsables de prensa en sus delegaciones en terceros países y rechazara un proyecto de recomendación en el que se proponía la revisión de sus normas sobre clasificación de dichos puestos. Un ciudadano paquistaní, que trabajaba como responsable de prensa e información de la Delegación de la Comisión en Islamabad, alegó que, al ser clasificado en un grupo inferior, había sido objeto de discriminación por razón de nacionalidad. (OI/2/2003/GG)

### **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 2004 se iniciaron ocho de tales investigaciones de oficio, seis de ellas basadas en reclamaciones presentadas antes del 1 de mayo por ciudadanos de los países que ingresaron en la Unión en esa fecha. De esas investigaciones se concluyeron cuatro durante el año. El Defensor del Pueblo puede también iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que parezca ser un problema de carácter general en las instituciones. Durante el año concluyeron con resultados positivos dos investigaciones de este tipo, concretamente las siguientes:

- La Comisión adoptó medidas para mejorar la administración de las Escuelas Europeas, intentando determinar y solucionar las deficiencias de funcionamiento más graves. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la respuesta de la Comisión a su investigación sobre la buena administración de las Escuelas Europeas y, en particular, el compromiso de cooperación con los padres. Alentó a la Comisión, asimismo, a que intentara que las propias Escuelas reconocieran, como parte de su cometido básico, la necesidad de dar a los padres más capacidad de intervención y de granjearse su confianza. El Defensor del Pueblo inició esta investigación a raíz de una serie de reclamaciones en las que se expresaba la sensación de frustración y de incapacidad de los padres de niños matriculados en las Escuelas. (OI/5/2003/IJH)
- La Comisión, a raíz de una investigación de oficio, aceptó introducir un procedimiento de reclamación interno para los expertos nacionales en comisión de servicios. Tras la indicación, por parte del Defensor del Pueblo, de que la Comisión no había presentado un calendario concreto de actuación, ésta comunicó que el procedimiento de reclamación sería aprobado, a más tardar, en marzo de 2005. Los expertos nacionales en comisión de servicios son funcionarios nacionales o internacionales, o personas empleadas en el sector privado, que trabajan durante un tiempo para las instituciones europeas. El Defensor del Pueblo inició la investigación después de ser alertado del hecho de que estos expertos podrían carecer de un procedimiento de reclamación interno. (OI/1/2003/ELB)

### **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», contratos y subvenciones, y contratación y asuntos de personal. Puesto que casi el 70 % de las investigaciones del Defensor del Pueblo se refieren a la Comisión, el apartado termina con una evaluación de las relaciones de ésta con el Defensor del Pueblo y con los demandantes, tal como reflejan las decisiones de 2004 y las respuestas dadas por la misma durante el año tanto a los nuevos comentarios como a los comentarios críticos. El Defensor del Pueblo señala a la atención del Parlamento varios asuntos en los que la Comisión podría haber respondido de



manera más positiva y declara que acogería con satisfacción iniciativas del Parlamento por las que se invite a la Comisión a extender a todos los futuros asuntos la buena cooperación de la que hizo gala en la gran mayoría de los asuntos en 2004.

El capítulo 3 del Informe contiene resúmenes de 59 de las 251 decisiones por las que se dieron por concluidos en 2004 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. Los asuntos concretos se han elegido porque contienen nuevas conclusiones de derecho, nuevo material relativo a la competencia o a los procedimientos del Defensor del Pueblo, o conclusiones de hecho que revisten una importancia o un interés general.

Todas las decisiones del Defensor del Pueblo tras una investigación, con la excepción de algunos asuntos confidenciales en los que no se puede ocultar satisfactoriamente la identidad del demandante, son publicadas en el sitio web del Defensor del Pueblo (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) 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 se reunió con miembros y funcionarios de las instituciones y órganos en más de treinta ocasiones en 2004. Entre ellas se incluyeron diversas presentaciones de 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. Esta actividad, que constituye un ejemplo más de la dimensión activa del Defensor del Pueblo, forma parte de la doble función de la institución, como mecanismo de control externo y como recurso para ayudar a elevar la calidad de la administración. Se estudiaron iniciativas destinadas a intensificar la cooperación interinstitucional, sobre todo con miras a garantizar que toda persona que pueda tener razones para presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo reciba información sobre el modo de hacerlo. Se celebraron además otras reuniones para examinar las prioridades del Defensor del Pueblo y los recursos necesarios para ponerlas en práctica, dedicando una especial atención al presupuesto de la institución.

El Defensor del Pueblo informa anualmente al Parlamento Europeo y mantiene a los diputados regularmente al tanto de sus actividades, proporcionándoles ejemplares de sus publicaciones durante todo el año. En 2004 se pusieron a disposición de los diputados al Parlamento Europeo ocho 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. El informe DE ROSSA sobre el *Informe Anual 2003* del Defensor del Pueblo incluía la propuesta de que la Comisión de Peticiones se convirtiera en miembro de pleno derecho de la red europea de defensores del pueblo. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la propuesta y tomó las disposiciones oportunas para que se pusiera rápidamente en práctica.

### **Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos**

Colaborar estrechamente con sus homólogos de los niveles nacional, regional y local constituye una prioridad básica del Defensor del Pueblo Europeo. Esta colaboración contribuye a que las reclamaciones de los ciudadanos se tramiten de forma rápida y eficaz y es esencial, asimismo, para seguir la pista a las novedades importantes que se producen en la esfera de los defensores del pueblo, intercambiar información sobre el Derecho de la UE y compartir las mejores prácticas.



### *Red 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 90 oficinas en 29 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 2004, el Defensor del Pueblo aconsejó a 906 demandantes que recurrieran a un defensor del pueblo nacional y regional y transfirió 54 reclamaciones directamente al defensor del pueblo competente. Los defensores del pueblo de la red se encuentran además bien situados 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.

Previa solicitud, el Defensor del Pueblo Europeo ayuda asimismo a defensores del pueblo nacionales y regionales en sus investigaciones, respondiendo a preguntas sobre el Derecho de la UE o bien encauzando las preguntas hacia las instituciones u órganos de la UE apropiados. En 2004, se recibieron preguntas del Defensor del Pueblo regional del Véneto (Italia), del Defensor del Pueblo irlandés y el Defensor del Pueblo chipriota.

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. Los preparativos para el quinto seminario de defensores del pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos comenzaron en 2004 con gran ímpetu y a lo largo del año se reunieron tres veces el Defensor del Pueblo Europeo y su homólogo neerlandés, Roel FERNHOUT, a fin de que el seminario, que tendrá lugar en La Haya en septiembre de 2005, sea un gran éxito. 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 2004. Los dos números del boletín de 2004, publicados en abril y en octubre, trataron temas como la nueva Constitución para Europa y sus consecuencias para los defensores del pueblo; los problemas con que tropiezan quienes desean hacer valer su derecho a la libertad de circulación y los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad. En cuanto al foro de debate electrónico del Defensor del Pueblo, el intercambio de documentos y de comentarios experimentó un auténtico despegue durante el año, permitiendo a las secretarías compartir información mediante el envío de preguntas y respuestas. Se iniciaron varios grandes debates, sobre temas tan diversos como la cobertura televisiva de los defensores del pueblo o los derechos de éstos a visitar centros penitenciarios, contribuyendo casi todas las instituciones nacionales a uno o varios debates. 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.

La cooperación dentro de la red se intensificó aún más en 2004 con las visitas informativas del Defensor del Pueblo a los Estados miembros y a los países candidatos. Los defensores del pueblo de toda Europa ofrecieron una asistencia inestimable en la organización de las visitas, que sistemáticamente incluyeron reuniones entre los defensores del pueblo para explorar a fondo nuevas maneras de colaborar en beneficio de los ciudadanos. A finales de 2004, el Defensor del Pueblo había completado la ronda de visitas a la totalidad de los 25 Estados miembros iniciada al entrar en funciones en abril de 2003.

### *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. Participó, como miembro activo de un



conjunto de organizaciones de defensores del pueblo, en conferencias y seminarios organizados en Europa y en otros lugares, entre ellos la octava conferencia mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) en la ciudad de Quebec, Canadá. Procuró asistir a los organizados por defensores del pueblo nacionales o regionales o bien asegurarse de que su institución estuviera representada en ellos. En el contexto de su labor de fomento del Estado de Derecho, del respeto de los derechos humanos y de la buena administración, asistió a varios actos en 2004, en particular en Turquía y Serbia y Montenegro, con objeto de establecer nuevas instituciones de defensores del pueblo. También a este respecto, el Defensor del Pueblo siguió poniendo a disposición de los miembros de la región europea del IIO el boletín de noticias *European Ombudsmen Newsletter*, el foro de debate electrónico y el servicio de noticias diario.

### Actividades de comunicación

El objetivo principal de los esfuerzos de colaboración constructiva del Defensor del Pueblo con las instituciones y órganos de la UE y con otros defensores del pueblo es el de garantizar el mejor servicio posible a los ciudadanos. Fundamental para alcanzar este objetivo es que los ciudadanos conozcan sus derechos y, sobre todo, el que les asiste a presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo. Se hizo mucho a este respecto durante el año.

El Defensor del Pueblo aumentó sus visitas informativas a los Estados miembros, a los países adherentes y a los países candidatos en 2004. En todas ellas se reunió con ciudadanos, demandantes potenciales, administradores, miembros del poder judicial y altos cargos políticos. Las visitas demostraron ser un medio excelente de mejorar el conocimiento de los ciudadanos acerca de sus derechos. Asimismo, contribuyeron a dar mayor visibilidad a la labor del Defensor del Pueblo entre miembros destacados de los poderes judicial, legislativo y ejecutivo a escala nacional y regional, y enriquecieron la valiosa colaboración de que disfruta el Defensor del Pueblo con sus homólogos de los Estados miembros y los países candidatos. El apoyo de las secretarías del Defensor del Pueblo de los países en cuestión, así como de las oficinas del Parlamento Europeo y las representaciones y delegaciones de la Comisión Europea, supuso una contribución decisiva para el éxito.

Además de los actos que tuvieron lugar durante las visitas de información, el Defensor del Pueblo y su personal intervinieron en más de setenta conferencias, reuniones y encuentros con grupos en toda Europa durante el año, con el fin de debatir temas como los esfuerzos de la UE por comunicarse con los ciudadanos, la Constitución para Europa y los derechos de las personas con discapacidad. 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 en 2004, publicándose comunicados de prensa cada once días, por término medio. El Defensor del Pueblo concedió más de cuarenta entrevistas a periodistas de medios de comunicación impresos, audiovisuales y electrónicos en Estrasburgo, Bruselas y durante sus visitas informativas a otros lugares. También presentó su trabajo y respondió a preguntas durante conferencias de prensa, alocuciones breves, reuniones y comidas de trabajo.

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 en mayo. De ellas, la jornada del 1 de mayo en Bruselas sirvió para presentar el folleto en 24 lenguas *El Defensor del Pueblo Europeo – En pocas palabras...* y el formulario de reclamación y el folleto correspondiente estaban disponibles en todas las lenguas del Tratado poco después de la ampliación. El Informe Anual del Defensor del Pueblo se publicó por primera vez en veinte lenguas, y la publicación del documento *Resumen y estadísticas*, más manejable, permitió una mayor difusión del informe.

Todas las publicaciones mencionadas se pusieron en el sitio web 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. El sitio web (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) se transformó desde un punto de vista lingüístico durante el año, pasando a presentarse las páginas de inicio y las de navegación en diez lenguas más, las de los nuevos Estados miembros de la UE y el irlandés, que se suman a las once lenguas de presentación anteriores.



## Preparativos del décimo aniversario

De cara al décimo aniversario de la institución, que se celebra en 2005, el Defensor del Pueblo organizó una mesa redonda en Estrasburgo, con la participación de personas que habían desempeñado un importante papel en la fundación de la institución. La «Mesa redonda de los fundadores» suscitó animados debates, de los que se pudo extraer una valiosa información sobre los orígenes, la creación y el desarrollo inicial de la institución. Está previsto editar en 2005 una publicación conmemorativa del décimo aniversario, inspirada en las conclusiones de esa mesa redonda.

## Evolución interna

Durante los cuatro primeros meses de 2004, el Defensor del Pueblo intensificó el trabajo realizado en los últimos años para preparar a la institución para la ampliación. El arduo esfuerzo aseguró que, desde el 1 de mayo, la institución estuviera dispuesta para atender a las reclamaciones de los ciudadanos de 25 Estados miembros en las 21 lenguas del Tratado.

El número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo aumentó de 31 en 2003 a 38 en 2004, 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 2005 aprobado por las autoridades presupuestarias en diciembre de 2004 se prevé un incremento hasta 51 puestos.

La nueva base de datos de reclamaciones del Defensor del Pueblo estuvo totalmente operativa durante el año y permitió a la institución afrontar con éxito el reto que supusieron el aumento sin precedentes del número de reclamaciones y la ampliación de las lenguas de trabajo. Unidas al refuerzo de los recursos humanos y a la mejora constante de la infraestructura informática de la institución, estas iniciativas permitieron prestar un mejor servicio a los ciudadanos en 2004.

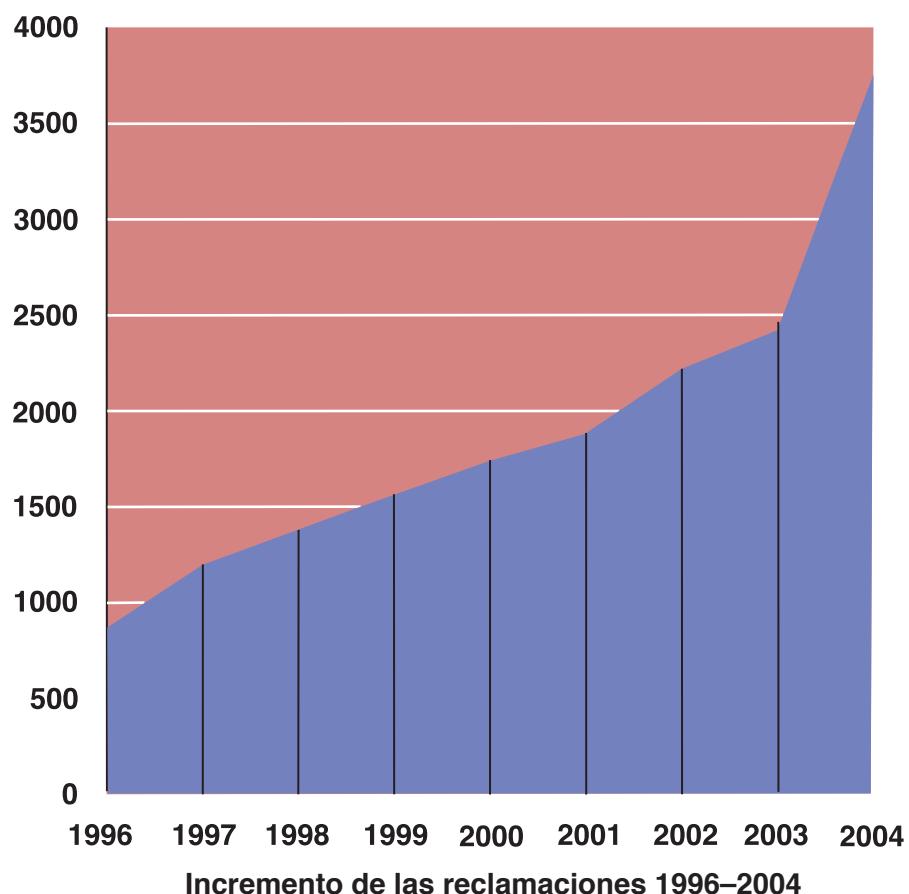


# ESTADÍSTICAS

## 1 ASUNTOS TRAMITADOS DURANTE EL AÑO 2004

### 1.1 NÚMERO TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2004..... 4 048

- investigaciones no archivadas a 31.12.2003 ..... 183<sup>1</sup>
- reclamaciones a la espera de una decisión sobre la admisibilidad a 31.12.2003 .... 131
- reclamaciones recibidas en 2004 ..... 3726
- investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo ..... 8



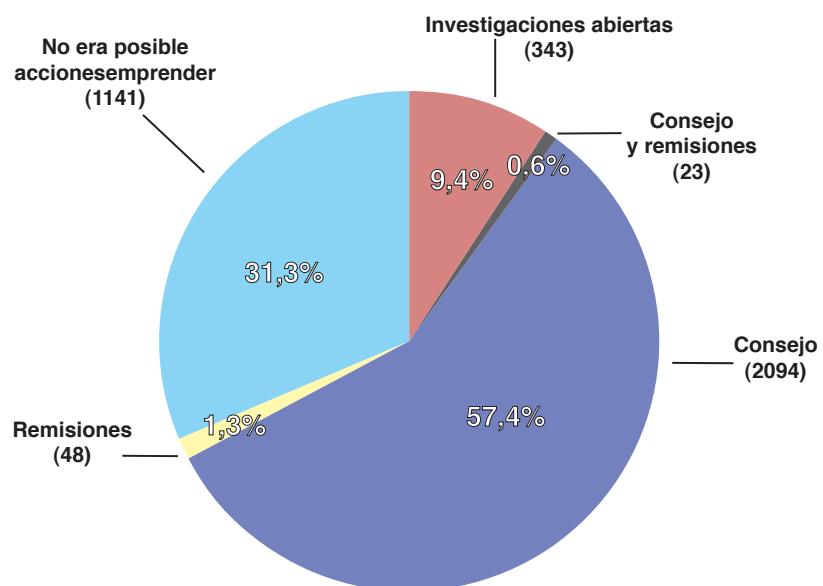
<sup>1</sup> De las cuales, cuatro eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 179 eran investigaciones basadas en reclamaciones.



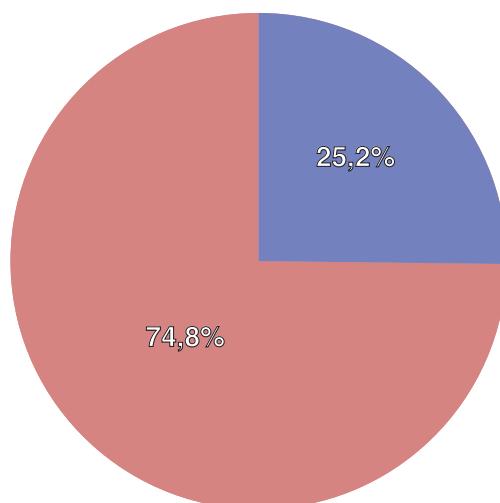
**1.2 EXÁMENES SOBRE LA ADMISIBILIDAD O LA INADMISIBILIDAD.....94,6%**

**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**



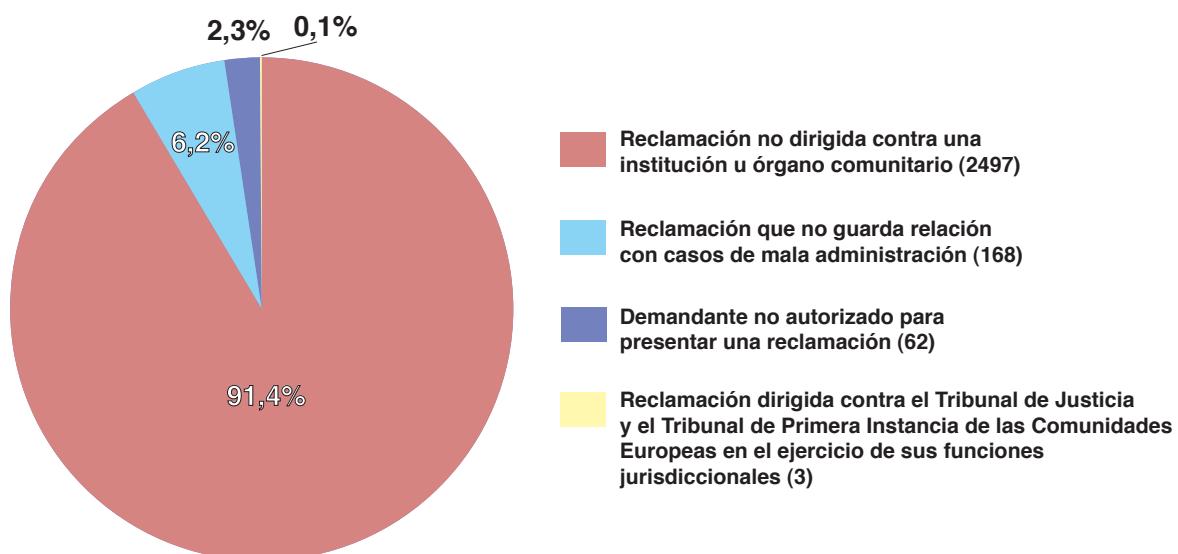
**1.3.2 En razón del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo**



Dentro de su ámbito de competencias (919)     
  Fuera de su ámbito de competencias (2730)

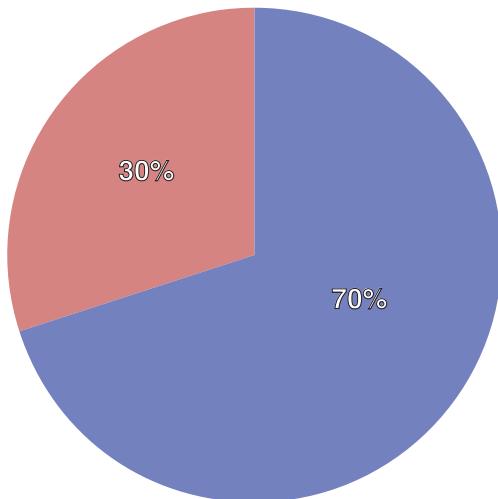


## FUERA DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS



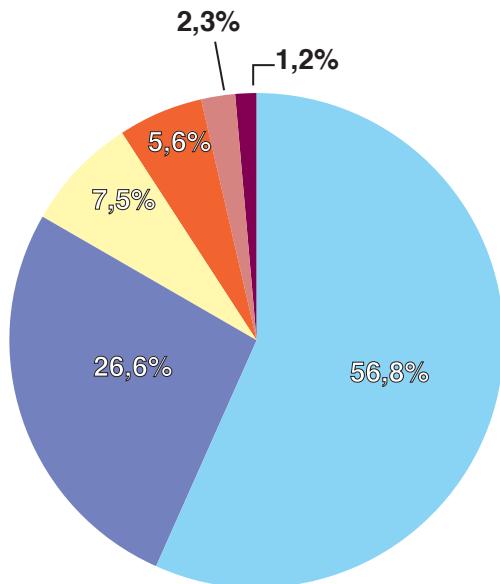
## DENTRO DE SU ÁMBITO DE COMPETENCIAS

### *Reclamaciones declaradas admisibles*



- █ Investigaciones iniciadas (343)
- █ Ausencia de motivos para iniciar una investigación (147)

### *Reclamaciones declaradas admisibles*

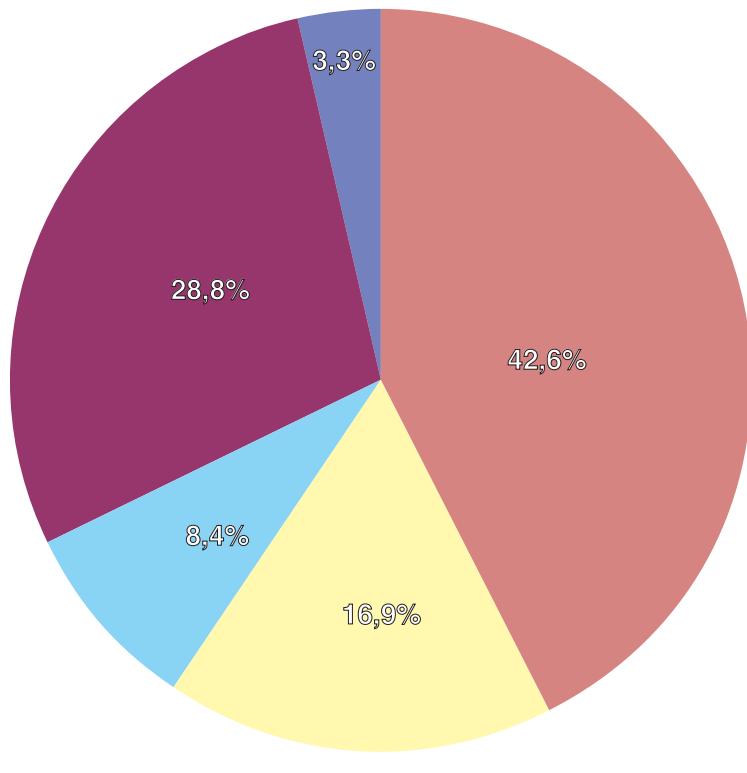


- █ Omisión de las gestiones administrativas previas (243)
- █ Autor/objeto no patente (114)
- █ No agotamiento de los recursos internos en asuntos de personal (32)
- █ Asunto que se dirime o ha sido resuelto por un tribunal (24)
- █ Superación del plazo (10)
- █ Hechos imputados que son o han sido objeto de actuaciones judiciales (5)



2

## REMISIONES Y CONSEJOS



Se aconsejó recurrir a otro defensor del pueblo o presentar una petición al parlamento regional o nacional (906)

Se aconsejó recurrir a la Comisión Europea (359)

Se aconsejó presentar una petición al Parlamento Europeo (179)

Se aconsejó recurrir a otros organismos (613)

Remisiones (71)

    al Parlamento Europeo (13)

    a la Comisión Europea (4)

    a un defensor del pueblo nacional o regional (54)

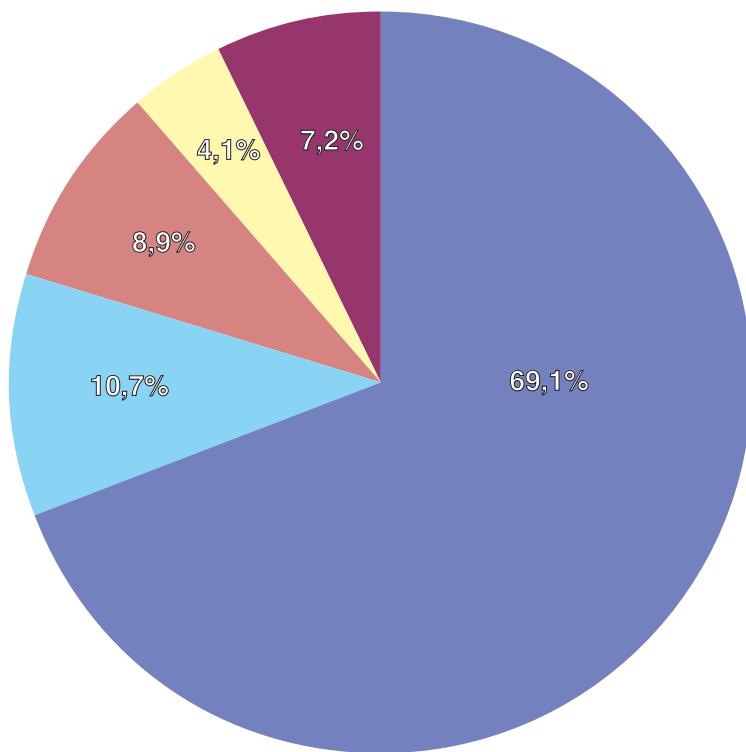


### 3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2004 ..... 534

En 2004, el Defensor del Pueblo Europeo trató 534 investigaciones, 351 de ellas iniciadas en 2004 (de las cuales ocho eran investigaciones de oficio) y 183 investigaciones no archivadas a 31.12.2003.

#### 3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN

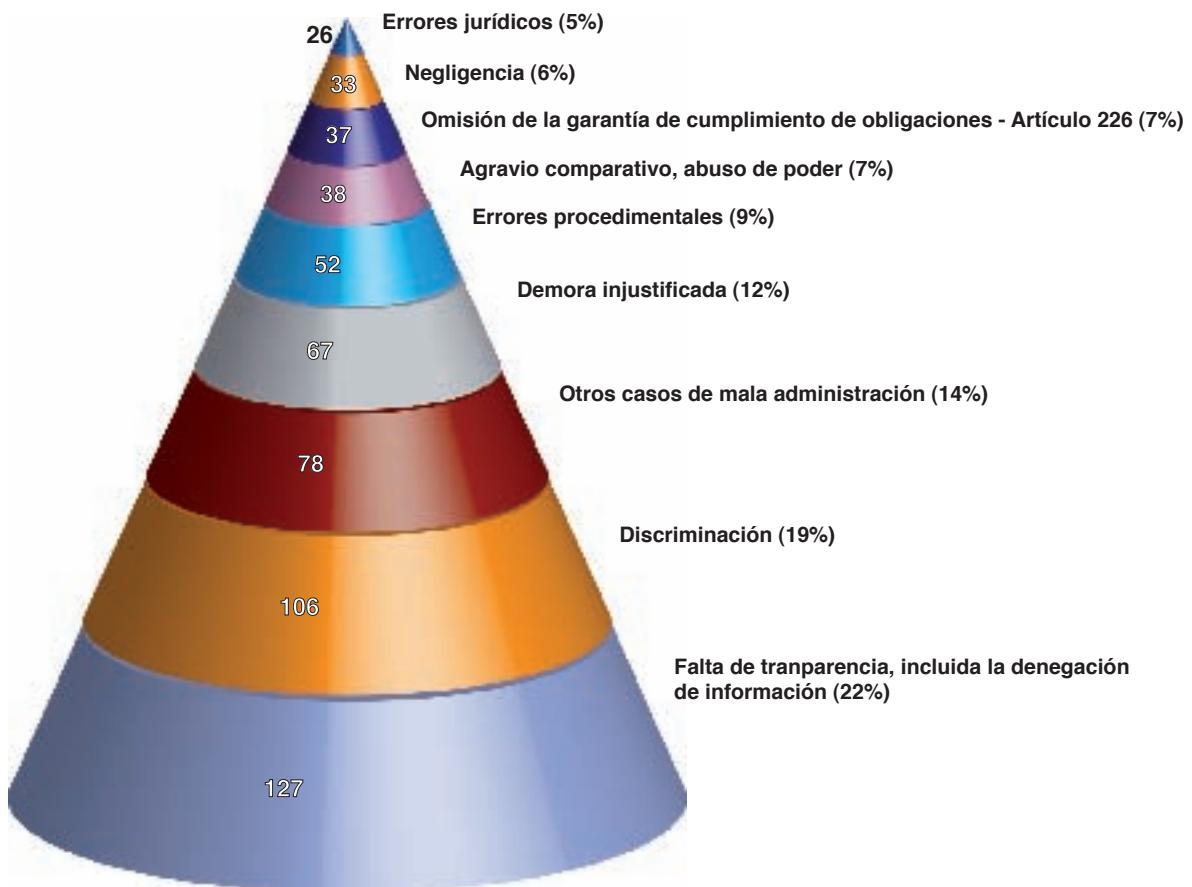
(Algunas investigaciones afectan a dos o más instituciones y órganos)



Comisión Europea (375)	
Oficina Europea de Selección de Personal (58)	
Parlamento Europeo (48)	
Consejo de la Unión Europea (22)	
Otros (39):	
Banco Europeo de Inversiones	(7)
Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)	(5)
Comité de las Regiones de la Unión Europea	(5)
Banco Central Europeo	(4)
Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas	(3)
Tribunal de Cuentas Europeo	(3)
Comité Económico y Social Europeo	(3)
Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia	(2)
Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria	(1)
Misión Policial de la Unión Europea en Bosnia y Herzegovina	(1)
Eurojust	(1)
Europol	(1)
Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas	(1)
Instituto Universitario Europeo	(1)
Agencia Europea de Medio Ambiente	(1)

### 3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN DENUNCIADA

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



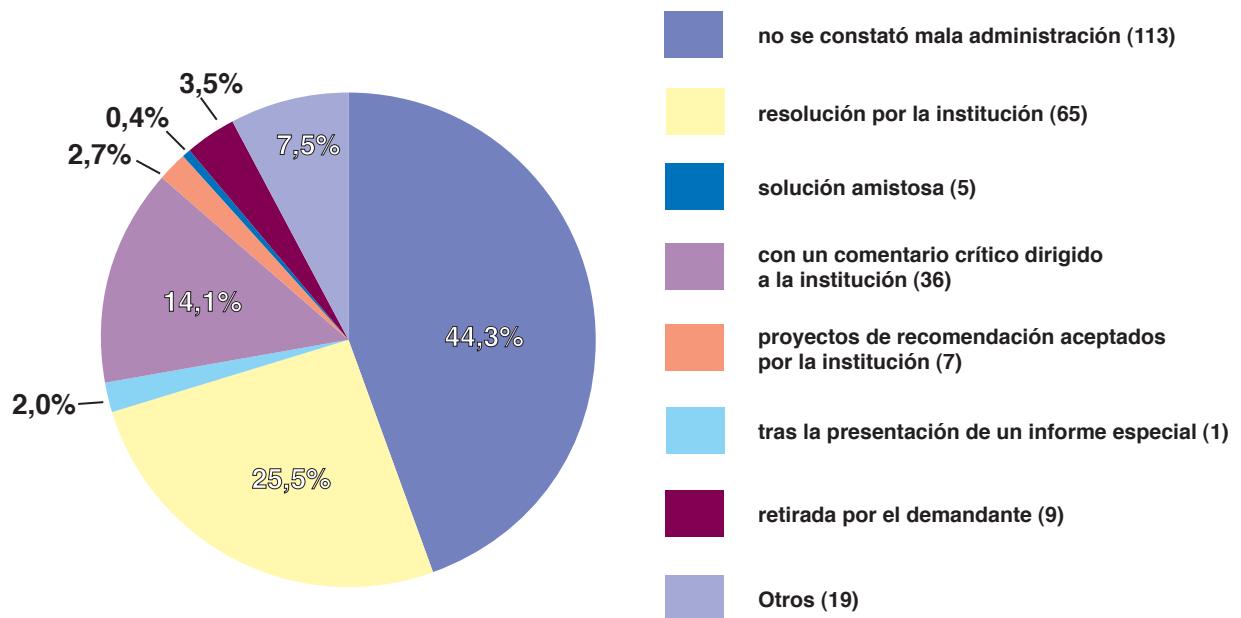
### 3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSAS, PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN E INFORMES ESPECIALES PRESENTADOS EN 2004

- propuestas de solución amistosa 12
- proyectos de recomendación 17
- informes especiales 1



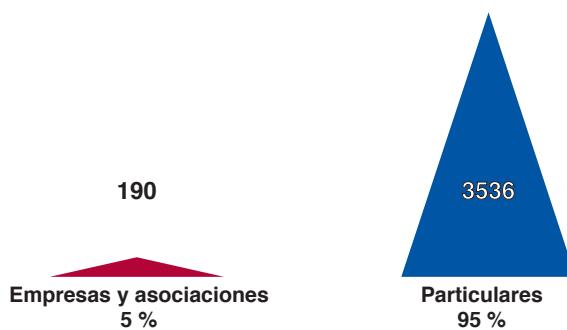
### 3.4 INVESTIGACIONES ARCHIVADAS CON UNA DECISIÓN MOTIVADA ..... 251<sup>2</sup>

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



### 4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2004

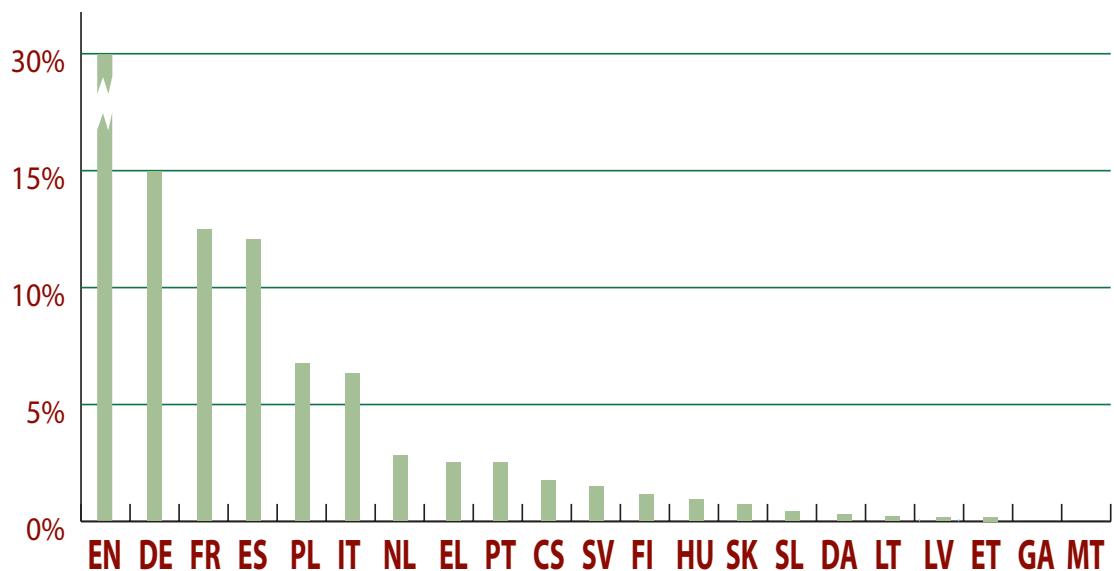
#### 4.1 PROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES



<sup>2</sup>

De las que cuatro eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.

## 4.2 DISTRIBUCIÓN LINGÜÍSTICA DE LAS RECLAMACIONES





#### 4.3 ORIGEN GEOGRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES

País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Índice <sup>3</sup>
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luxemburgo	40	1,1	0,1	10,9
Chipre	59	1,6	0,2	10,0
Bélgica	268	7,2	2,3	3,2
Eslovenia	38	1,0	0,4	2,3
Finlandia	73	2,0	1,1	1,7
Irlanda	53	1,4	0,9	1,6
Grecia	129	3,5	2,4	1,4
España	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Eslovaquia	52	1,4	1,2	1,2
República Checa	98	2,6	2,2	1,2
Suecia	84	2,3	2,0	1,2
Austria	69	1,9	1,8	1,1
Polonia	285	7,6	8,3	0,9
Dinamarca	32	0,9	1,2	0,7
Alemania	464	12,4	18,0	0,7
Países Bajos	88	2,4	3,5	0,7
Hungría	53	1,4	2,2	0,6
Lituania	18	0,5	0,8	0,6
Estonia	7	0,2	0,3	0,6
Francia	303	8,1	13,5	0,6
Italia	269	7,2	12,6	0,6
Letonia	9	0,2	0,5	0,5
Reino Unido	195	5,2	13,0	0,4
Otros	404	10,9		

<sup>3</sup> 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  
67001 Strasbourg Cedex  
Francia

### POR TELÉFONO

+33 3 88 17 23 13

### POR FAX

+33 3 88 17 90 62

### POR CORREO ELECTRÓNICO

euro-ombudsman@europarl.eu.int

### DIRECCIÓN EN INTERNET

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









## **VENTA Y SUSCRIPCIONES**

Las publicaciones de pago editadas por la Oficina de Publicaciones pueden adquirirse en nuestras oficinas de venta repartidas por todo el mundo.

### ***¿Cómo puedo adquirir una de estas publicaciones?***

Tras conseguir la relación de oficinas de venta, seleccione la oficina que más le convenga y póngase en contacto con ella para efectuar su pedido.

### ***¿Cómo puedo obtener la relación de oficinas de venta?***

- Puede consultar el sitio web de la Oficina de Publicaciones:  
<http://publications.eu.int/>
- También puede solicitarla por fax al número (352) 29 29-42758  
y la recibirá en versión papel.

QK-AC-05-001-ES-C



**Oficina de Publicaciones**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-65-3

A standard linear barcode representing the ISBN number 92-95022-65-3.

9 789295 022652

[www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)