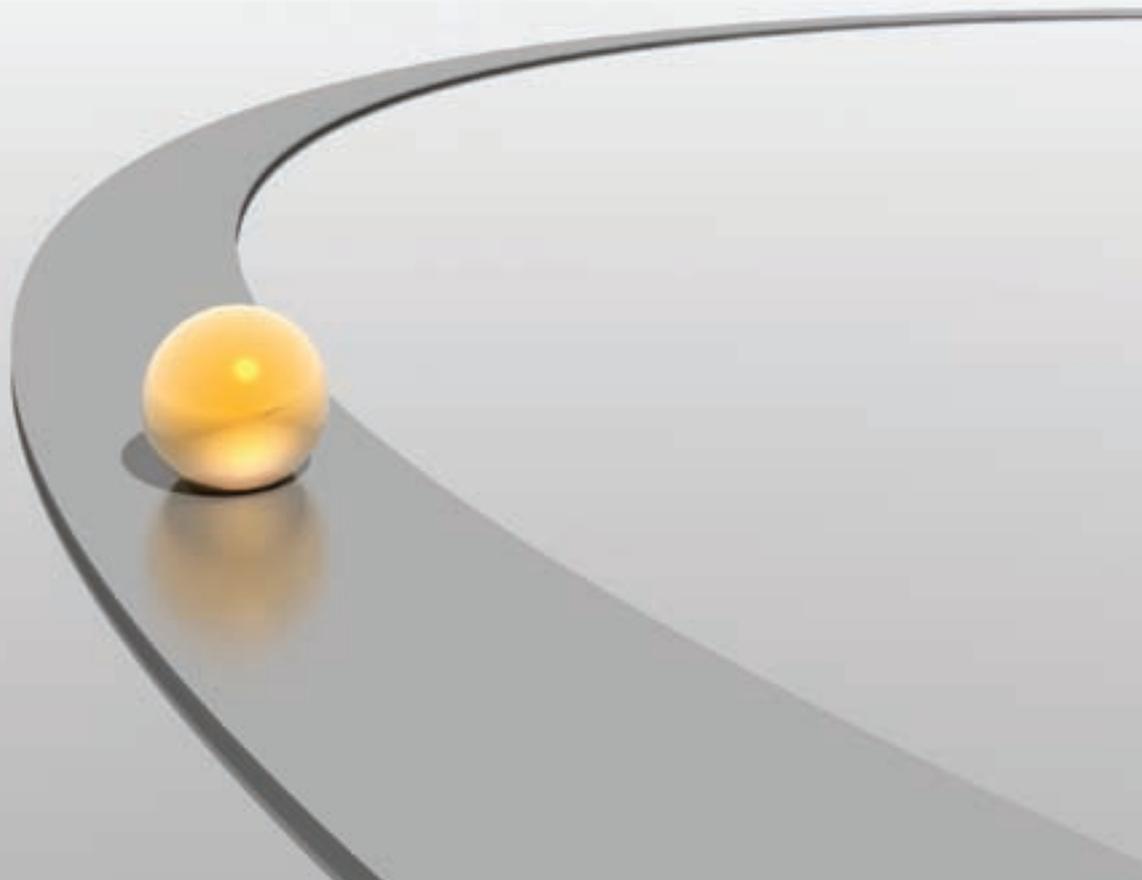


EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO



I N F O R M E A N U A L 2 0 0 7

R E S U M E N Y E S T A D Í S T I C A S

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

I N F O R M E A N U A L 2 0 0 7

R E S U M E N Y E S T A D Í S T I C A S

© Comunidades Europeas, 2008.

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

ISBN 978-92-9212-132-7

DOI 10.2869/31707

Fotografía de la cubierta: © iStockphoto.com/Silence

El texto íntegro del Informe se encuentra en la dirección de Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO



INTRODUCCIÓN

El año 2007 fue importante para el derecho a una buena administración reconocido a los ciudadanos europeos. El 12 de diciembre, los Presidentes de las tres instituciones principales de la Unión Europea (Parlamento Europeo, la Comisión Europea y el Consejo de la UE) volvieron a firmar y proclamar la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, inicialmente proclamada en diciembre de 2000. El compromiso contraído para que la Carta sea jurídicamente vinculante, contenido en el Tratado de Lisboa, refleja la idea, cada vez más importante, de que se debería colocar a los ciudadanos en el centro de las preocupaciones de Europa. Desde el punto de vista del Defensor del Pueblo, la Carta de los Derechos Fundamentales constituye una iniciativa pionera, pues consagra por primera vez el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión (artículo 41).



Buena administración

Desde que ocupé mi cargo el 1 de abril de 2003, la promoción de una buena administración ha constituido una prioridad absoluta del Defensor del Pueblo Europeo. Recuerdo constantemente a las instituciones y órganos de la Unión Europea que la buena administración exige a los funcionarios mucho más que la simple omisión de comportamientos ilícitos. Los funcionarios deben guiarse por la idea de servicio y procurar que el público sea tratado de forma correcta y ejerza plenamente sus derechos.

Este mensaje parece estar dando resultados concretos. Me complace constatar que las instituciones y órganos de la Unión Europea trabajaron mucho en 2007 para resolver reclamaciones, reparar injusticias y rectificar errores. Durante el año se duplicó el número de asuntos resueltos por las correspondientes instituciones: el 35 % de nuestras investigaciones (una proporción sin precedentes) se archivó después de que la institución en cuestión acordase resolver la cuestión. No deberíamos subestimar la importancia de este éxito de las reclamaciones y, en general, de los ciudadanos. Creo firmemente que estamos haciendo progresos significativos en el acercamiento a una auténtica cultura de servicio.

Los siete asuntos destacados que recoge el presente Informe son un claro ejemplo de este cambio de actitud. Cabe destacar que cuatro de ellos afectan a la Comisión Europea, que actuó rápidamente y de forma constructiva para resolver una amplia serie de quejas. Debo destacar asimismo el ejemplo de la Agencia Europea de Seguridad Aérea, que durante su segundo año de funcionamiento demostró en un asunto destacado su voluntad de cooperar de forma constructiva con el Defensor del Pueblo para resolver los problemas. El Consejo presentó sus disculpas a un demandante después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre una cuestión lingüística y confirmó su voluntad de evitar problemas similares en el futuro. Por último, el Banco Central Europeo ofreció una respuesta muy útil a una ciudadana preocupada, en la que subrayaba que concedía gran importancia a la aclaración de las cuestiones expuestas y le invitaba a remitir cualquier otra cuestión a sus expertos. Al hacer hincapié en estos asuntos, mi propósito es presentar modelos de buena administración para que sirvan de inspiración a las instituciones y órganos de la Unión Europea y de vara de medida de sus propias prácticas. En 2008 seguiré fomentando cuidadosamente el desarrollo de una cultura de servicio que satisfaga las expectativas de los ciudadanos.



Algunos de los resultados logrados en beneficio de los ciudadanos y que se documentan en este Informe se consiguieron sin ningún intercambio oficial de correspondencia con las instituciones concernidas. El nivel de relación alcanzado con ellas nos permite resolver rápidamente un número cada vez mayor de asuntos sin necesidad de emprender largas investigaciones. He intensificado el uso de procedimientos informales para contribuir a la resolución de los problemas de forma flexible y tengo intención de seguir desarrollando este enfoque en 2008. En mi opinión, se trata de un hito para nuestra institución, que demuestra el grado de respeto al Defensor del Pueblo y la voluntad de las instituciones de ayudar a los ciudadanos.

No obstante, sigue habiendo problemas. El 15 % de los asuntos tramitados en 2007 volvió a archivarse con un comentario crítico porque la institución en cuestión no cumplió los requisitos mínimos del servicio que se debe prestar a los ciudadanos. El presente Informe recoge algunos ejemplos. Van desde la negativa de una institución a modificar sus procedimientos de contratación fundamentalmente por su propia conveniencia administrativa hasta la dilación excesiva de un procedimiento de infracción por parte de otra sin ofrecer ninguna motivación específica. En 2008 volveremos a publicar un informe de seguimiento de tales comentarios críticos para garantizar que las instituciones aprenden de ellos. Asimismo, tengo intención de examinar el modo de lograr que las decisiones del Defensor del Pueblo sean más fáciles de comprender, a fin de mejorar la eficacia de las orientaciones ofrecidas, tanto a los ciudadanos como a los funcionarios, sobre lo que constituye una buena administración.

Es evidente que aún queda mucho por hacer en la tarea de promoción de los principios de buena administración en las instituciones y órganos de la Unión Europea. Para contribuir al desarrollo de estrategias útiles en este sentido, organicé un seminario en Bruselas en noviembre de 2007 en el que tuvo lugar un intenso intercambio de puntos de vista sobre la forma en que el Defensor del Pueblo Europeo puede prestar su ayuda para hacer realidad el derecho a una buena administración. Los debates entablados alumbraron muchas ideas estimulantes e innovadoras para los años venideros. Es mi intención ponerlas en práctica en beneficio de los ciudadanos de toda Europa.

Mejor comunicación

El año pasado concluí mi introducción al Informe Anual de 2006 destacando el doble objetivo para el año siguiente, a saber, la colaboración con las instituciones para promover la buena administración y la intensificación de mis esfuerzos en el ámbito comunicativo a fin de que todos aquellos que necesiten los servicios del Defensor de Pueblo Europeo estén adecuadamente informados de cómo hacer uso de ellos.

En lo que respecta a este segundo propósito, 2007 fue un año ejemplar. Por fin conseguimos alcanzar un índice aceptable de reclamaciones admitidas a trámite. Tras una campaña de información ambiciosa y cuidadosamente programada, el número de esas reclamaciones aumentó tanto en términos absolutos como relativos en comparación con 2006. Como consecuencia, creció en un 17 % el número de investigaciones iniciadas durante el año sobre la base de las reclamaciones recibidas. Al mismo tiempo, como resultado de nuestros esfuerzos por mejorar la información a todos acerca de lo que el Defensor del Pueblo Europeo puede o no puede hacer, se ayudó a más ciudadanos que nunca a encontrar los medios adecuados de reparación a escala nacional, regional y local.

Un elemento clave en este sentido fue la adopción en 2007 de la Declaración de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Su objetivo es difundir la dimensión europea del trabajo de los defensores del pueblo y aclarar el servicio que los miembros de la Red prestan a quienes tienen alguna queja en relación con asuntos que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho comunitario. La Declaración se puede consultar en la página web del Defensor del Pueblo Europeo en todas las lenguas oficiales de la UE y se reproduce en su totalidad en el capítulo 5 del presente Informe. Los miembros de la Red promoverán su difusión de forma anticipatoria para conseguir que los ciudadanos sepan quién está mejor situado para resolver las reclamaciones referidas al Derecho de la UE.

Otra iniciativa importante en este ámbito debería dar sus frutos en 2008. Durante el año pasado, la institución del Defensor del Pueblo trabajó en la elaboración de una guía interactiva que se publicará el año próximo en nuestra nueva página web. Este importante documento ayudará a los



ciudadanos a conocer la vía de recurso más adecuada para sus reclamaciones. Con ella se trata de conseguir que aumente la proporción de demandantes que se dirige directamente al órgano más adecuado para tramitar su reclamación. Su éxito vendrá dado, es de esperar, por la disminución del número de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo Europeo pero que no pueden admitirse a trámite.

La identificación desde un primer momento de la vía de recurso más adecuada es importante por muchos motivos. En primer lugar, evita que los ciudadanos se sientan frustrados cuando se les dice que el órgano al que se han dirigido no puede ayudarles. Asimismo, facilita la resolución rápida y eficaz de las reclamaciones, garantizando así el pleno disfrute por los ciudadanos de sus derechos con arreglo a la legislación comunitaria. Por último, la reducción de la proporción de reclamaciones que no pueden admitirse a trámite se traducirá en el mejor cumplimiento por parte de esta institución de su función principal, a saber, ayudar a los ciudadanos descontentos con el trato que las instituciones y órganos de la Unión Europea les han dispensado. Los resultados que mi institución pueda lograr para estos ciudadanos son, sin duda, el aspecto más satisfactorio de mi trabajo. El presente Informe subraya muchos ejemplos de este tipo de éxitos en 2007. Tengo la intención de seguir trabajando en este sentido a favor de los ciudadanos europeos en el año que comienza ahora.

Como he señalado a menudo, el Informe Anual es la publicación más importante del Defensor del Pueblo Europeo. Ante todo, le permite rendir cuentas de su trabajo al Parlamento Europeo. Asimismo, sirve como punto de referencia a las instituciones y órganos de la Unión Europea para mejorar su administración. Además, difunde su trabajo entre los interesados en conocer sus actividades, incluido el público en general, los medios de comunicación, los estudiosos, los funcionarios y los colegas de otras instituciones del Defensor del Pueblo de todo el mundo. En los últimos años se han introducido algunos cambios en el Informe para hacerlo más sencillo de consultar. En este número se ofrecen como novedad ciertas mejoras adicionales. Se observan sobre todo en los capítulos 5 y 6, en los que se ofrece un panorama general y un análisis sucinto de las actividades, en lugar de publicar listas detalladas de actos y reuniones, como anteriormente. Espero que esta innovación haga más interesante la lectura y sea fiel reflejo del valor añadido de estas importantes iniciativas. Esperamos recibir sus observaciones.

Estrasburgo, 15 de febrero de 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



RESUMEN

El decimotercer Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de sus actividades en 2007. Es el quinto Informe Anual presentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que asumió el cargo de Defensor del Pueblo Europeo el 1 de abril de 2003.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El Informe consta de seis capítulos y cuatro anexos. Comienza con una introducción personal del Defensor del Pueblo, en la que examina las principales actividades y logros del año y expone sus ideas de cara al año siguiente. Le sigue el presente resumen, que 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 ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas a lo largo del 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 2007.

El capítulo 3 presenta una selección de resúmenes de las decisiones del Defensor del Pueblo en 2007 y abarca los distintos temas e instituciones a los que se refieren las reclamaciones y las investigaciones de oficio. Los resúmenes 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 y ejemplos de dudas presentadas por un defensor del pueblo nacional.

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 2007.

El capítulo 5 trata de las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con sus homólogos 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 a través de Internet.

El Anexo A contiene las estadísticas sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo en 2007. Los Anexos B y C ofrecen información detallada sobre el presupuesto y el personal del Defensor del Pueblo, respectivamente. El Anexo D, por su parte, contiene un índice analítico de las decisiones incluidas en el capítulo 3, clasificadas por número de asunto, por tema y por tipo de «mala administración» denunciada. Además, incluye una lista de los asuntos más destacados y de todos los asuntos archivados con un comentario crítico en 2007.

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 requiere 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 actúa de manera anticipatoria, emprendiendo investigaciones de oficio, se reúne con miembros y funcionarios de instituciones y órganos de la UE e intenta llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y de cómo ejercerlos.

Reclamaciones e investigaciones en 2007

En 2007, el Defensor del Pueblo recibió 3 211 reclamaciones, frente a las 3 830 de 2006. En cambio, el número de reclamaciones admitidas a trámite aumentó tanto en términos absolutos como relativos, de 449 (un 12 % del total) en 2006 a 518 (un 16 %) en 2007. Como resultado, también el número de investigaciones emprendidas en 2007 a raíz de las reclamaciones recibidas creció en un 17 %.

El 58 % de todas las reclamaciones se recibió por vía electrónica, bien por correo electrónico, bien utilizando el formulario de reclamación disponible en la página web del Defensor del Pueblo. En 3 056 casos, las reclamaciones se recibieron de ciudadanos particulares y en 155, de asociaciones o empresas.

En casi el 70 % de los casos, el Defensor del Pueblo fue capaz de ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndole a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema.

A lo largo del año, se iniciaron un total de 303 investigaciones nuevas a partir de las reclamaciones recibidas. Además, se iniciaron seis investigaciones de oficio. En 2007, el Defensor del Pueblo tramitó un total de 641 investigaciones, de las que 332 se habían iniciado en 2006.

Al igual que en años anteriores, una amplia mayoría de las reclamaciones, en concreto 413 o el 64 % del total, se referían a la Comisión Europea. 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 87 investigaciones (14 % del total) relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 49 (8 %) al Parlamento Europeo, 22 (3 %) a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude y 8 (1 %) al Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (28 % de los asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (18 %), los procedimientos insatisfactorios (13 %), la demora injustificada (9 %), la discriminación (8 %), la negligencia (8 %), los errores de derecho (4 %) y 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 (3 %).

La dirección de correo electrónico principal del Defensor del Pueblo se utilizó en 2007 para responder a un total de 7 273 correos electrónicos de solicitud de información, de los cuales 3 127 eran correos remitidos por los ciudadanos y referidos a reclamaciones ya presentadas, mientras que 4 146 eran peticiones individuales de información.

En total, en 2007 el Defensor del Pueblo tramitó 10 484 reclamaciones y solicitudes de información de ciudadanos.

Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

En 2007, el Defensor del Pueblo concluyó 348 investigaciones (lo que representa un aumento de un 40 % en relación con el año anterior), de ellas 341 en respuesta a reclamaciones y siete iniciadas de oficio. A continuación se presenta un resumen de las conclusiones.



Ausencia de mala administración

En 95 asuntos, la investigación del Defensor del Pueblo constató que no existía 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, además de la opinión del Defensor del Pueblo sobre la cuestión. Entre los asuntos en los que no se constató mala administración en 2007 figuran los siguientes:

- El Defensor del Pueblo recibió una reclamación alegando la injustificada negativa de la Comisión Europea a presentar recurso contra Irlanda por una posible infracción de la Directiva comunitaria sobre hábitats. El demandante también se quejaba de la decisión de la Comisión de no proceder en relación con una posible infracción de la Directiva sobre residuos. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Comisión había ofrecido una explicación razonable de su función estratégica en relación con la aplicación de estas Directivas. Asimismo, destacó que la Comisión había ofrecido al demandante una serie de recomendaciones útiles al respecto (3660/2004/PB).
- En otra reclamación dirigida al Defensor del Pueblo la demandante alegó, entre otras cosas, falta de transparencia y demora injustificada de la Agencia Europea de Medicamentos (EMEA) en respuesta a las preocupaciones que le había manifestado en relación con la seguridad y el riesgo de suicidio de un antidepresivo. Su marido se había suicidado mientras recibía tratamiento con ese medicamento y la demandante se había dirigido a la Agencia para exponer diversas cuestiones y formular peticiones de información. Durante la investigación, la Agencia pidió disculpas a la demandante por no haber contestado a alguna de sus preguntas y dio respuesta a todas ellas. Aunque la demandante no se dio por satisfecha, el Defensor del Pueblo consideró que las actuaciones de la Agencia habían disipado las dudas sobre su proceder y que ya no se constataba mala administración (2370/2005/OV).
- Greenpeace presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo alegando que la Comisión había formulado acusaciones inexactas, engañosas y difamatorias referidas a un estudio suyo en el que señalaba la existencia de «puertas giratorias» entre la Comisión y los grupos de presión de la industria química. En su investigación, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que los hechos denunciados no habían sido probados. Aunque no constató la existencia de mala administración, subrayó la importancia de la transparencia en relación con las actividades de los grupos de presión durante los procedimientos legislativos (2740/2006/TN).

Aunque el Defensor del Pueblo no constata mala administración, la reclamación puede suponer una oportunidad para que la institución u órgano mejoren la calidad de su administración en el futuro. En tales casos, el Defensor del Pueblo subraya otro posible comentario, como hizo, por ejemplo, en relación con el siguiente asunto:

- Una ONG polaca de defensa del medio ambiente denunció que el Banco Europeo de Inversiones (BEI) había actuado en contra de su propia «Declaración medioambiental» en la cofinanciación de un proyecto de modernización de una carretera en Polonia. El Defensor del Pueblo no constató la existencia de mala administración. No obstante, dado que el demandante había presentado una reclamación paralela al Defensor del Pueblo polaco, el Defensor del Pueblo Europeo invitó al BEI a considerar la posibilidad de establecer algún canal de comunicación con los órganos de control nacionales y regionales competentes, como los defensores del pueblo, para obtener la información correspondiente. Tales órganos podrían actuar como fuentes adicionales de información en relación con el cumplimiento, por parte de los proyectos financiados por el BEI, de la legislación nacional y comunitaria (1779/2006/MHZ).

Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

En la medida de lo 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 resultados de este tipo, que contribuyen a mejorar las relaciones entre esas instituciones y los ciudadanos y pueden evitar la necesidad de litigios costosos y prolongados.



Durante 2007, fueron resueltos 129 asuntos por el propio órgano o institución a raíz de una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2006 sólo se resolvió de esta forma la mitad de asuntos, lo que refleja la voluntad cada vez mayor de las instituciones y órganos de considerar las reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo como una oportunidad para resolver los errores cometidos y colaborar con el Defensor del Pueblo en beneficio de los ciudadanos. Entre los asuntos resueltos en 2007 se pueden citar los siguientes:

- Tras la reclamación recibida de una universidad alemana en relación con una controversia con la Comisión relativa a la financiación de un proyecto en el marco del Programa Erasmus, el Defensor del Pueblo se puso en contacto con la Comisión, que resolvió el asunto en dos semanas. La universidad había tratado de convencer infructuosamente a la Comisión de la existencia de un error de cálculo. La Comisión admitió el error y reembolsó a la universidad la suma exigida de 5 400 euros más intereses. El Defensor del Pueblo elogió a la Dirección General de Educación y Cultura por el modo ejemplar en que había tramitado la reclamación después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre ella (3495/2005/GG).
- La Comisión reembolsó 88 000 euros a una consultora francesa, que reclamaba que la institución no le había reembolsado la totalidad de los costes subvencionables por su participación en un programa sobre las tecnologías de la sociedad de la información con China. La Comisión afirmaba que el demandante había cometido un error de cálculo. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión se avino a pagar la suma pendiente (1471/2007/(CC)RT).

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

Cinco asuntos fueron archivados durante el año tras obtener una solución de este tipo. A finales de 2007, estaban aún en estudio 31 propuestas. Entre las soluciones amistosas conseguidas en 2007 pueden citarse las siguientes:

- La Comisión aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo de llegar a una solución amistosa y redujo la cuantía de la suma que debía recuperar de un contratista que había participado en un proyecto en el Líbano. Así, se resolvía una reclamación en la que el contratista alegaba gestión irregular del contrato. Aunque el Defensor del Pueblo no consideró justificada la alegación del contratista, concluyó que la decisión de la Comisión de recuperar determinadas sumas constituía un caso de mala administración. En interés de la resolución del conflicto, la Comisión acordó volver a evaluar el asunto (2577/2004/OV).
- La Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) revocó una decisión impugnada, tras recibir la propuesta de solución amistosa presentada por el Defensor del Pueblo. El asunto se refería a una decisión relativa a la homologación de una determinada aeronave. Después de un cuidadoso análisis de las disposiciones aplicables, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la decisión no tenía un fundamento jurídico suficiente. La AESA respondió que ya disponía de la información necesaria para homologar la aeronave y, por consiguiente, revocó la decisión impugnada (1103/2006/BU).
- El antiguo Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia (EUMC) aceptó una propuesta de solución amistosa y ofreció mayor información a un licitador cuya oferta había sido rechazada tras compararla con la del licitador que resultó adjudicatario. En su reclamación ante el Defensor del Pueblo, el demandante alegaba que el EUMC no había dado una respuesta satisfactoria a sus preguntas y no había aplicado criterios transparentes. Tras la investigación, el demandante manifestó al Defensor del Pueblo su gratitud por el trabajo realizado y por su intervención para garantizar de forma fiable la transparencia en la UE (1858/2005/BB y 1859/2005/BB).



Comentarios críticos, proyectos de recomendación e informes especiales

Si no es posible una solución amistosa o si no se consigue llegar a ella, el Defensor del Pueblo archiva el asunto con un comentario crítico a la institución u órgano responsable o bien formula un proyecto de recomendación.

Normalmente, se formula un comentario crítico cuando i) la institución responsable ya no tiene posibilidad de remediar la mala administración, ii) ésta no parece tener implicaciones generales y iii) no resulta indicado un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También se formula un comentario crítico en aquellos casos en los que el Defensor del Pueblo considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o que no parece conveniente elaborar un informe especial dirigido al Parlamento si la institución u órgano afectados no aceptan el proyecto de recomendación.

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 la mala administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo archivó 55 investigaciones con un comentario crítico. Por ejemplo:

- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no publicar en 2006, tal como exige la ley, su informe anual de 2005 sobre el acceso a los documentos del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión. Tales críticas se hicieron en virtud de una reclamación presentada por la ONG Statewatch. Aun reconociendo que, en septiembre de 2007, la Comisión había publicado finalmente el informe en cuestión, el Defensor del Pueblo señaló que la publicación oportuna de los informes es uno de los mecanismos más importantes del mecanismo de rendición de cuenta de las instituciones a los ciudadanos europeos (668/2007/MHZ).
- El Defensor Europeo formuló dos comentarios críticos contra la Oficina de Selección de Personal de las Comunidades Europeas (EPSO) en relación con dos asuntos relativos al uso de las lenguas de los «nuevos» Estados miembros por oposición a los «antiguos» Estados miembros. La reclamación correspondiente, referida a las pruebas de selección, había sido presentada por una asociación polaca. La EPSO informó al Defensor del Pueblo de que los requisitos relativos a las lenguas en los concursos habían sido modificados entre tanto (3114/2005/MHZ).
- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por denegación injustificada del acceso a los informes contables anuales que recibe de los Estados miembros en materia de subvenciones agrícolas. La Comisión afirmaba que los informes correspondientes se habían transferido a una base de datos y ya no existían como tales. La información solicitada por el demandante habría requerido una nueva y compleja programación de la base de datos. Aunque el Defensor del Pueblo no consideró satisfactoria la respuesta de la Comisión, no siguió adelante con otras actuaciones, puesto que las cuestiones jurídicas suscitadas serán examinadas por el legislador comunitario, con una perspectiva general, en el contexto de la anunciada reforma del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos (1693/2005/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 así evitar la mala administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo realizó un estudio sobre el seguimiento, por parte de las instituciones implicadas, de todos los comentarios críticos formulados en 2006. El estudio se puede consultar en su página web (<http://www.ombudsman.europa.eu>). El Defensor del Pueblo tiene intención de realizar un ejercicio similar para informar al público de los resultados del seguimiento efectuado todos los años.

En los asuntos en los que es necesario que el Defensor del Pueblo realice un seguimiento, es decir, en los que la institución responsable tiene la posibilidad de remediar la mala administración, en los asuntos de mala administración más graves o en los que tienen implicaciones generales, el Defensor del Pueblo suele remitir un proyecto de recomendación a la institución u órgano afectados.

Durante 2007, se redactaron ocho proyectos de recomendación. Además, siete proyectos formulados en 2006 dieron lugar a sendas decisiones en 2007. Tres asuntos fueron archivados durante el año al



aceptar la institución el proyecto de recomendación. Un solo caso dio lugar a un informe especial al Parlamento Europeo. Cinco asuntos fueron archivados por otros motivos. A finales de 2007, seguían en estudio ocho proyectos de recomendación, entre ellos uno formulado en 2004 y otro formulado en 2006.

Entre los proyectos de recomendación presentados en 2007, uno se refería al acceso del público a la información sobre los pagos recibidos por los diputados al PE. Se elaboró a raíz de la reclamación de un periodista maltés, cuya petición de información sobre determinadas prestaciones de los diputados al PE había sido rechazada por el Parlamento amparándose en el principio de la protección de datos. Se prevé que el informe detallado del Parlamento sobre el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo en relación con este asunto (3643/2005/(GK)WP) se publique a finales de febrero de 2008. En otro proyecto de recomendación elaborado en 2007, el Defensor del Pueblo invitó a la Comisión a evitar en el futuro cualquier limitación injustificada en el uso de las lenguas oficiales en lo que respecta al envío de las propuestas en el marco de una licitación (259/2005/(PB)GG). Este asunto no se incluye en el capítulo 3 del Informe porque la investigación pertinente aún seguía en curso a finales de 2007.

Entre los proyectos de recomendación aceptados en 2007 pueden citarse los siguientes:

- La Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a corregir la información inexacta y engañosa incluida en folletos, en carteles y en un vídeo de presentación sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo. La invitación se le había formulado a raíz de las reclamaciones presentadas por dos asociaciones de compañías aéreas, que criticaban la información proporcionada por la Comisión sobre el derecho de los pasajeros a recibir compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelaciones de vuelos o retrasos importantes. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión sustituyó el material informativo erróneo (1475/2005/(IP)GG y 1476/2005/(BB)GG).
- La Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a no pedir la devolución de una pensión abonada por error tras el fallecimiento de un antiguo funcionario. La invitación le había sido hecha a raíz de la reclamación presentada por el hijo del fallecido. Más de cuatro años después de la muerte de su padre, la Comisión le había pedido que reembolsase 1 747 euros. La Comisión acordó desistir de la petición de reembolso (1617/2005/(BB)JF).

Si una institución o un órgano comunitario no responden 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 en la tramitación de 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 2007 se presentó, por ejemplo, el siguiente informe especial:

- El Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento Europeo en el que criticaba a la Comisión por no atender una queja relativa a la Directiva sobre ordenación del tiempo de trabajo. Más de seis años atrás, un médico alemán había pedido a la Comisión que iniciara un procedimiento de infracción contra Alemania por incumplimiento de la Directiva. A pesar de la presión ejercida por el Defensor del Pueblo, la Comisión se abstuvo de proceder, aduciendo que había presentado al legislador comunitario una serie de propuestas para modificar la Directiva. El Defensor del Pueblo consideró que el asunto planteaba una importante cuestión de principio que afectaba al modo en que la Comisión tramita las quejas por infracción presentadas por los ciudadanos. El Defensor del Pueblo sostenía que la Comisión debía o bien rechazar la queja o bien abrir un procedimiento de infracción, ya que la simple omisión no se ajusta a los principios de la buena administración (3453/2005/GG).

Investigaciones de oficio

El Defensor del Pueblo puede iniciar investigaciones de oficio principalmente en dos casos. En primer lugar, para investigar un posible supuesto 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 2007, se iniciaron dos investigaciones de este tipo. El Defensor del Pueblo puede también iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que parezca ser un problema de carácter general en las instituciones. Por ejemplo:

- En diciembre de 2007, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio sobre la puntualidad de los pagos por parte de la Comisión. Así, pidió a la Comisión que le proporcionase información sobre las actuaciones emprendidas para evitar la demora en los pagos, datos estadísticos acerca de los pagos demorados, así como información sobre la política de la Comisión en materia de pago de intereses. Tal solicitud de información respondía a diversas reclamaciones presentadas por particulares, empresas y organizaciones participantes en proyectos y contratos financiados por la UE (OI/5/2007/GG).

Entre las otras investigaciones de oficio iniciadas en 2007 pueden mencionarse una sobre las pruebas de la EPSO basadas en el uso de ordenador (OI/4/2007/ID) y otra relativa a la gestión de los recursos humanos en el Centro Común de Investigación de la Comisión (OI/6/2007/MHZ).

En 2007, se concluyó la siguiente investigación de oficio:

- El Defensor del Pueblo concluyó una investigación de oficio relativa a las medidas adoptadas por la Comisión para garantizar que las personas con discapacidad no sufren discriminación en sus relaciones con ella. Entre las medidas positivas identificadas se encuentran las relativas a la mayor facilidad de acceso a la información a través de la página web de la Comisión y a la mejora de las condiciones de contratación y promoción. No obstante, el Defensor del Pueblo subrayó la necesidad de intensificar los esfuerzos para sensibilizar a los servicios de la Comisión sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Asimismo, criticó la inadecuada situación de las Escuelas Europeas para los alumnos con discapacidad (OI/3/2003/JMA).

Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas

Algunos de los asuntos precedentemente mencionados son ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen incluirse entre los «asuntos destacados» del Informe Anual de 2007. Sirven también de ejemplo para otras instituciones y órganos de la UE, por lo que respecta al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo. La **Comisión Europea**, en concreto, actuó rápidamente y de forma constructiva para resolver toda una serie de quejas. En el asunto **3495/2006/GG**, resolvió, en un plazo de dos semanas, una controversia relativa a un pago a una universidad alemana después de que el Defensor del Pueblo llamara su atención sobre la cuestión. De forma análoga, en el asunto **2577/2004/OV**, aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo de llegar a una solución amistosa y redujo la cuantía de la suma que debía recuperar de un contratista que había participado en un proyecto en el Líbano. En relación con otra controversia económica, la Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a no pedir la devolución de una pensión abonada por error tras el fallecimiento de un antiguo funcionario (**1617/2005/(BB)JF**). La Comisión demostró nuevamente su voluntad de cooperar de forma constructiva con el Defensor del Pueblo cuando aceptó un proyecto de recomendación en el que se le invitaba a corregir la información inexacta y engañosa que aparecía en folletos, en carteles y en un vídeo de presentación sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo (**1476/2005/(BB)GG**).

Otro ejemplo de buena práctica corresponde al asunto **2580/2006/TN**, en el que el **Consejo** presentó sus disculpas al demandante y confirmó su intención de evitar problemas análogos en el futuro después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre una cuestión relativa a la lengua irlandesa. Por último, el **Banco Central Europeo** (BCE) ofreció una respuesta muy útil a una ciudadana preocupada, en la que subrayaba que concedía gran importancia a la aclaración de las cuestiones planteadas por ella y le invitaba a remitir cualquier otra cuestión a sus expertos (**630/2007/WP**). Un último ejemplo de respuesta positiva de las instituciones y órganos de la UE en 2007 podría ser el asunto **1103/2006/BU**, en el que la **Agencia Europea de Seguridad Aérea** (AESA) revocó una decisión impugnada después de que el Defensor del Pueblo le dirigiese una propuesta



para llegar a una solución amistosa. En su segundo año de funcionamiento, la AESA ha logrado que una de las cuestiones en las que intervino figure entre los asuntos destacados recogidos en el presente Informe, lo que da buena fe de su voluntad de cooperar constructivamente con el Defensor del Pueblo.

Otros análisis

En el último apartado del capítulo 2 del Informe Anual se examinan éstos y otros asuntos desde las siguientes perspectivas temáticas: i) transparencia, incluido el acceso a los documentos y a la información, y protección de datos; ii) la Comisión como guardiana de los Tratados; iii) licitaciones, contratos y subvenciones; y iv) asuntos de personal, incluida la contratación.

El capítulo 3 del Informe contiene resúmenes de 50 de las 348 decisiones por las que se dieron por concluidos en 2007 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.

Cuando el Defensor del Pueblo decide archivar un asunto, esa decisión se publica en su página web (<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

El Defensor del Pueblo Europeo dedica un tiempo considerable a reunirse con los miembros y funcionarios de las instituciones y órganos de la UE con vistas a promover una cultura de servicio en la administración comunitaria. Tales reuniones le permiten explicar el fundamento de su labor y sensibilizar a los funcionarios sobre la necesidad de responder de forma constructiva a las reclamaciones.

En 2007, resultaron de especial importancia tres reuniones celebradas con funcionarios de todos los niveles en la Comisión Europea. Puesto que la Comisión es la institución sobre la que versa la proporción más elevada de las investigaciones del Defensor del Pueblo, resulta especialmente importante que desempeñe un papel destacado en el desarrollo de una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto por sus derechos. La información recibida por el Defensor del Pueblo durante esas reuniones resultó muy alentadora. La Vicepresidenta de la Comisión, Margot WALLSTRÖM, responsable, entre otras cosas, de las relaciones con el Defensor del Pueblo, así como la Secretaria General de la Comisión, Catherine DAY, prestaron una gran colaboración para la celebración de esas tres reuniones.

A la luz de la privilegiada relación entre el Defensor del Pueblo y el Parlamento, las reuniones con los diputados y los funcionarios de esta institución también revisten especial importancia. El Defensor del Pueblo es elegido por el Parlamento Europeo, ante el cual presenta sus informes periódicos. El capítulo 4 del Informe Anual contiene un resumen completo de estas reuniones. Se recogen en concreto la participación del Defensor del Pueblo en algunas reuniones de la Comisión de Peticiones, en las que presentó su Informe Anual y sus informes especiales, las modificaciones de su Estatuto propuestas ante la Comisión de Asuntos Constitucionales y su intervención en la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior en relación con la reforma del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos.

El Defensor del Pueblo continuó en 2007 con sus esfuerzos para reforzar los contactos con otras instituciones y órganos, celebrando reuniones con representantes del Tribunal de Justicia, el Comité Económico y Social, el Banco Europeo de Inversiones y el Banco Central Europeo.

Para ayudar a mantener a su propio personal informado de las novedades relativas a las demás instituciones y órganos de la UE, el Defensor del Pueblo aprovecha la celebración de reuniones periódicas de su personal en Estrasburgo para invitar a ponentes externos. El Presidente del Tribunal de la Función Pública, Paul J. MAHONEY, y el Supervisor Europeo de Protección de Datos, Peter HUSTINX, viajaron a Estrasburgo en 2007 para presentar su trabajo al personal del Defensor del Pueblo.



Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos

Numerosos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos sobre el Derecho de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación se produce en su mayor parte en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Red abarca actualmente casi 90 oficinas en 31 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, además de Noruega e Islandia.

Una de las finalidades de la Red es facilitar una transmisión rápida de las reclamaciones al defensor de pueblo u órgano análogo competentes. En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo Europeo transmite los asuntos de forma directa, o bien asesora adecuadamente al demandante. En 2007, aconsejó a 816 demandantes que recurrieran a un defensor del pueblo nacional o regional y transmitió 51 reclamaciones directamente al defensor del pueblo competente.

El capítulo 5 del Informe Anual del Defensor del Pueblo ofrece información detallada sobre las actividades de la Red en 2007, cuyo punto álgido fue la celebración en octubre, en Estrasburgo, del sexto seminario de defensores del pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Su organización correspondió conjuntamente al Defensor del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo francés, Jean-Paul DELEVOYE. Estuvieron representados los 27 Estados miembros de la UE, así como dos de los tres países candidatos, más Noruega e Islandia. De conformidad con el anuncio hecho el Defensor del Pueblo Europeo en el quinto seminario, también se invitó a participar por primera vez a representantes de los defensores del pueblo regionales en los países de la UE donde existen, concretamente Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido¹. El seminario de 2007 versó sobre el replanteamiento de la buena administración en la Unión Europea («Rethinking good administration in the European Union»).

Durante el seminario, los defensores del pueblo aprobaron una declaración encaminada a informar a los ciudadanos y a los usuarios de sus servicios sobre los beneficios que pueden esperar cuando se dirigen a uno de los miembros de la Red en relación con algún asunto comprendido dentro del ámbito de aplicación del Derecho comunitario. La Declaración se recoge íntegramente en el capítulo 5, que también incluye un resumen detallado de los debates mantenidos en el seminario.

El capítulo 5 describe asimismo los demás instrumentos utilizados por la Red para compartir experiencias y buenas prácticas. El boletín de noticias del Defensor del Pueblo, *European Ombudsmen – Newsletter*, siguió constituyendo una valiosísima herramienta de intercambio de información en 2007. Los dos números del boletín, publicados en abril y en octubre, contienen artículos en los que se abordan temas como la supremacía del Derecho de la UE sobre la legislación nacional, la discriminación y los obstáculos a la libertad de circulación, los problemas en el ámbito de la legislación medioambiental, la protección de los derechos de los niños y los ancianos, los problemas en el sector de la atención sanitaria y las cuestiones referentes a la intimidad y la protección de datos. Los foros de debate e intercambio de documentos de la página web del Defensor del Pueblo siguieron dando frutos en 2007 y permitieron a los defensores del pueblo obtener y remitir información a través del intercambio de preguntas y respuestas. También se entablaron importantes debates sobre cuestiones tan diversas como la discriminación por motivos de edad, el marco jurídico de la hospitalización psiquiátrica no voluntaria, la calidad de los servicios públicos, la situación de los expertos juristas en las instituciones del Defensor el Pueblo, así como las iniciativas de la Comisión Europea para mejorar la tramitación de las quejas por infracción del Derecho comunitario. Por su parte, se publicó a diario el servicio electrónico de noticias del Defensor del Pueblo, *Ombudsman Daily News*, con artículos, comunicados de prensa y anuncios de las instituciones incluidas en la Red.

Además de los intercambios informales periódicos de información a través de la Red, existe un procedimiento especial en virtud del cual los defensores del pueblo nacionales o regionales pueden

¹ Los países se citan siguiendo el orden protocolario de la UE.



pedir respuestas por escrito a sus preguntas sobre Derecho comunitario y su interpretación, incluidas las cuestiones surgidas en la tramitación de asuntos concretos. El Defensor del Pueblo Europeo ofrece una respuesta directamente o, en su caso, remite la pregunta a otra institución u órgano de la UE para que se le dé respuesta. En 2007 se recibieron tres peticiones de información de este tipo (de un defensor del pueblo nacional, regional y local, respectivamente) y se archivaron otras tres (incluida una que se había iniciado en 2005 y otra que lo había hecho en 2006). Al final del capítulo 3 se recoge una de estas preguntas a modo de ejemplo.

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. A lo largo de 2007, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Alemania (marzo), Suecia (mayo) y Bélgica (noviembre).

Durante el año 2007, 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 afianzar la institución del Defensor del Pueblo, debatir las relaciones interinstitucionales e intercambiar buenas prácticas en 2007, el Sr. DIAMANDOUROS acudió a una serie de actos organizados por sus homólogos y se reunió con sus colegas de la Unión Europea y fuera de ella. El capítulo 5 concluye con un resumen de estas actividades.

Actividades de comunicación

El Defensor del Pueblo es plenamente consciente de la importancia que reviste garantizar que los ciudadanos que se enfrentan con problemas con la administración de la UE tengan conocimiento de su derecho a presentar reclamaciones. Todos los años se hacen denodados esfuerzos por llegar a los ciudadanos, las empresas, las ONG y otras entidades y ofrecerles información sobre los servicios del Defensor del Pueblo. En 2007, el Defensor del Pueblo y su personal llevaron a cabo más de 130 presentaciones en conferencias, seminarios y reuniones. Las visitas mencionadas a Alemania, Suecia y Bélgica ofrecieron al Defensor del Pueblo una nueva oportunidad de sensibilizar a los ciudadanos de estos países.

Uno de los acontecimientos destacados del año fue la participación del Defensor del Pueblo en los actos organizados para celebrar el Quincuagésimo aniversario del Tratado de Roma. Las jornadas de puertas abiertas organizadas en Berlín, Budapest y Varsovia resultaron especialmente importantes por los centenares de miles de personas que se acercaron para informarse sobre las actividades de la Unión Europea. Tal como hace todos los años, la institución del Defensor del Pueblo también participó en las jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en Estrasburgo y Bruselas. Con ocasión de tales jornadas se distribuyó material sobre la labor del Defensor del Pueblo entre los visitantes en 26 lenguas, así como una serie de artículos promocionales. Los miembros del personal del Defensor del Pueblo participaron en todos estos actos y respondieron a las preguntas formuladas sobre la labor de la institución.

En 2007, las actividades con los medios de comunicación se mantuvieron a buen ritmo, ya que el Defensor del Pueblo celebró seis ruedas de prensa y concedió más de 40 entrevistas a representantes de la prensa impresa, la radiodifusión y la prensa electrónica. Asimismo, se publicaron 17 comunicados de prensa, que se distribuyeron entre periodistas e interesados de toda Europa. En ellos se abordaron temas como la investigación del Defensor del Pueblo sobre las demoras en los pagos, los problemas con el acceso del público a documentos e información, una reclamación relativa a la Directiva sobre ordenación del tiempo de trabajo, así como determinados problemas referentes al material informativo producido por la Comisión sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo.

En 2007 se produjeron y distribuyeron una serie de publicaciones para informar a los principales interesados y al público en general sobre los servicios que el Defensor del Pueblo pone a disposición de los ciudadanos y residentes de la Unión Europea. Por otra parte, se publicó una nueva hoja informativa para empresas y organizaciones que explica de forma sucinta lo que el Defensor del Pueblo puede hacer en su beneficio. La hoja informativa se distribuyó, junto con otros materiales,



en una campaña de envíos postales dirigida a posibles demandantes. En ella se envió información especialmente a cámaras de comercio y despachos de abogados de toda Europa y se remitieron más de 5 000 cartas personalizadas. La campaña fue todo un éxito y gracias a ella se recibieron durante todo el año peticiones de envío de varios miles de ejemplares adicionales de las publicaciones del Defensor del Pueblo.

La página web del Defensor del Pueblo se actualizó periódicamente con nuevas decisiones, comunicados de prensa e información sobre sus actividades de comunicación. Asimismo, se creó una nueva sección para destacar en mayor medida las investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007, la página web del Defensor del Pueblo recibió 449 418 visitantes. La versión más visitada fue la inglesa, seguida de la francesa, la española, la alemana y la italiana. Atendiendo al origen geográfico de las visitas, el mayor número de visitantes procedió de Italia, país al que siguieron España, Suecia, el Reino Unido y Alemania. La sección de enlaces de la página web del Defensor del Pueblo incluye enlaces a las páginas web de los defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa. Durante 2007, se realizaron más de 44 000 visitas a las páginas enlazadas, lo que demuestra el valor añadido que posee para los ciudadanos el trabajo de coordinación que realiza el Defensor del Pueblo en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

Evolución interna

En 2007, 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 27 Estados miembros en las 23 lenguas del Tratado.

El 1 de julio de 2007, el Defensor del Pueblo designó a un nuevo Responsable del Departamento Jurídico mediante concurso público. Con objeto de reforzar el control de calidad y mejorar la productividad, el Departamento Jurídico se dividió en cuatro equipos, cada uno de ellos dirigidos por un supervisor principal. También se introdujo una nueva aplicación informática para facilitar los procedimientos de tramitación de asuntos. Todas estas iniciativas contribuyeron a aumentar la productividad durante el año. El aumento del 40 % del número de asuntos concluidos en 2007 confirma que las mejoras introducidas en la estructura y funcionamiento del Departamento Jurídico en los últimos años están empezando a dar sus frutos. El Defensor del Pueblo tiene la intención de seguir realizando este tipo de mejoras en 2008.

También desde el punto de vista organizativo, en 2007 se produjo un ligero cambio en la secretaría encargada de la tramitación de las reclamaciones, dependiente ahora directamente del Asistente del Responsable del Departamento Jurídico. Esta solución resulta más coherente con las funciones de esta secretaría, vinculadas de forma directa al trabajo del Departamento Jurídico.

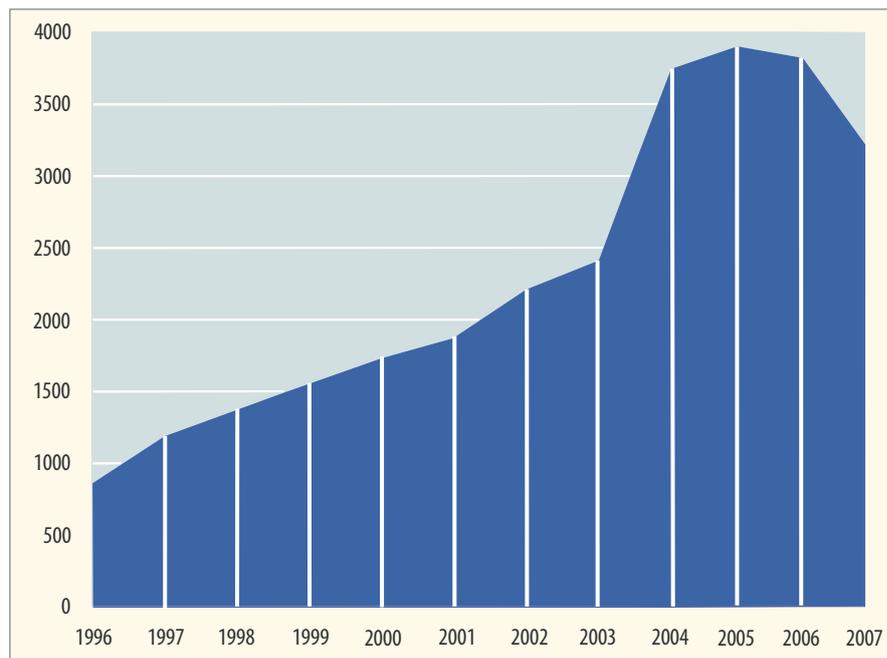
En 2007, el número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo era de 57, el mismo que en 2006. No se prevé ningún incremento para 2008. El total de créditos presupuestados para 2008 asciende a 8 505 770 euros (frente a los 8 152 800 euros de 2007).



ESTADÍSTICAS

1 ASUNTOS TRAMITADOS EN 2007

1.1	NÚMERO DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2007.....	3 760
	- Investigaciones no archivadas a 31.12.2006.....	332 ¹
	- Reclamaciones a la espera de una decisión sobre la admisibilidad a 31.12.2006.....	211
	- Reclamaciones recibidas en 2007	3 211
	- Investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo	6

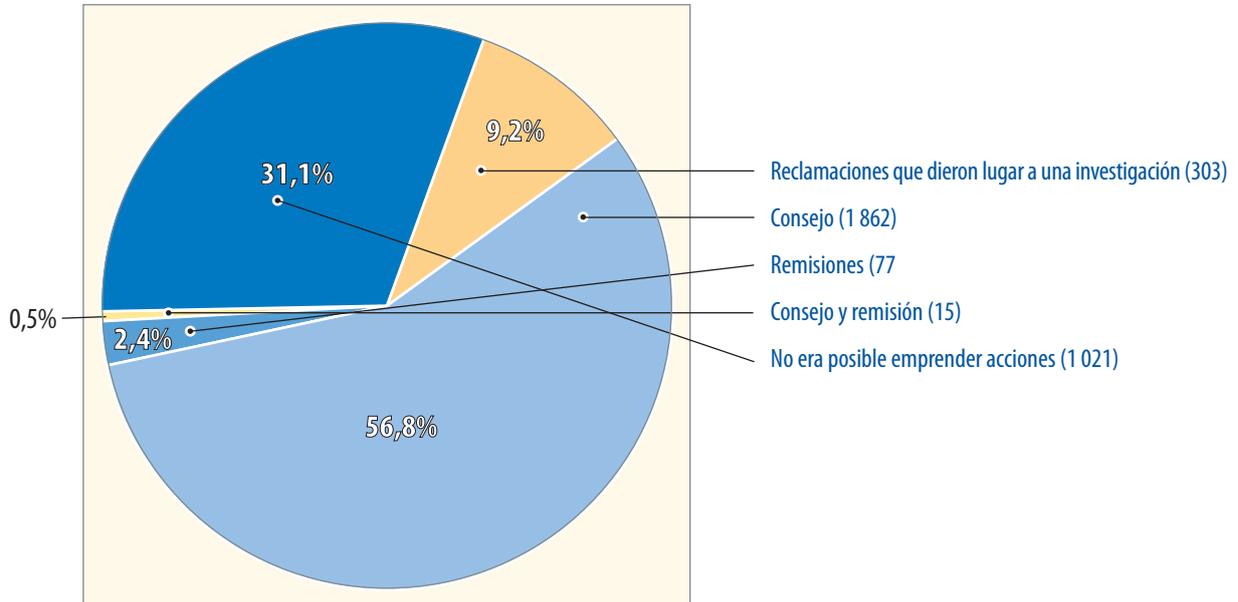
Número de reclamaciones recibidas 1996-2007**1.2 EXÁMENES REALIZADOS SOBRE LA ADMISIBILIDAD O LA INADMISIBILIDAD... 95 %**

¹ De las cuales, nueve eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 323 estaban basadas en reclamaciones.

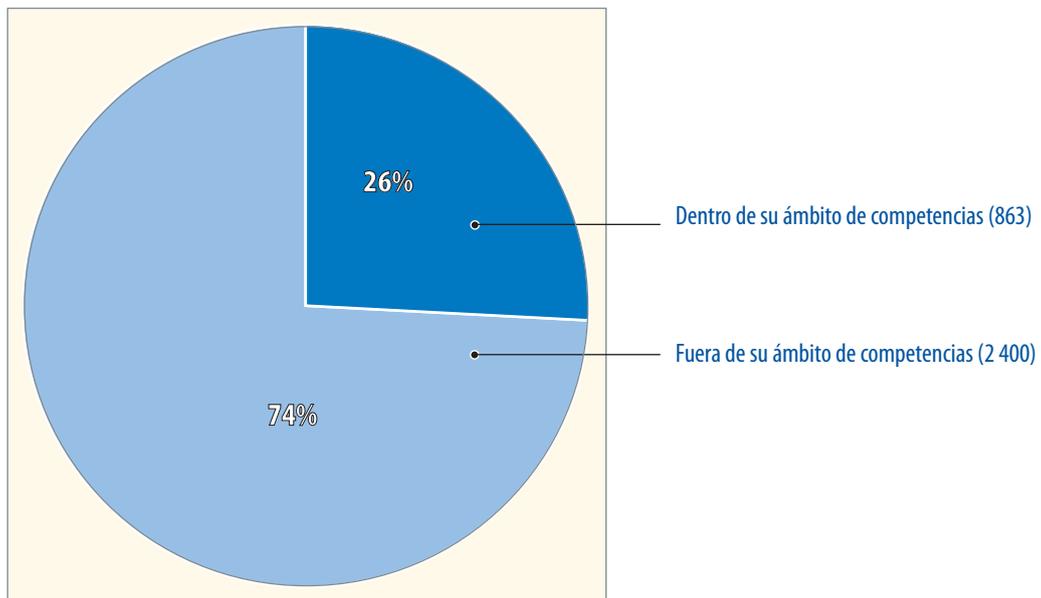


1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

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

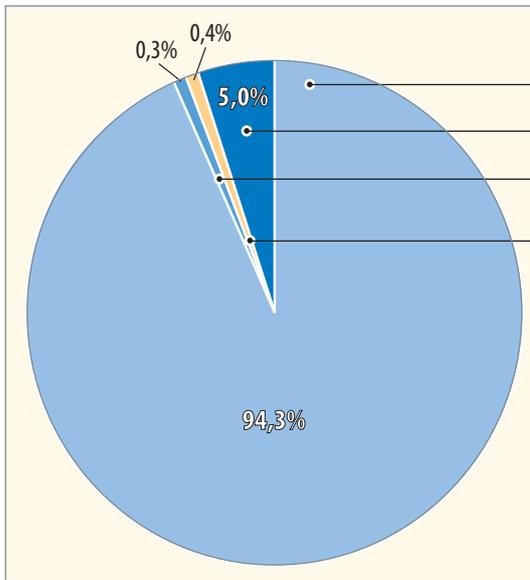


En razón del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo





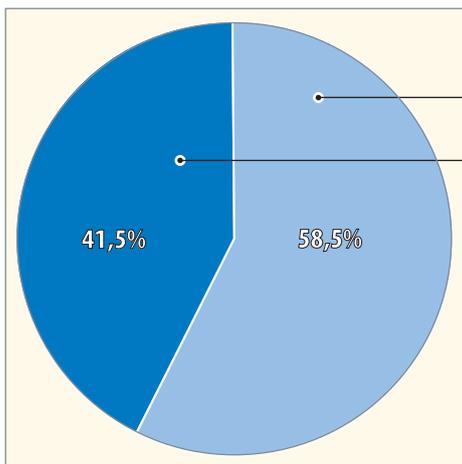
Fuera de su ámbito de competencias



- Reclamación no dirigida contra una institución u órgano comunitario (2 263)
- Reclamación que no guarda relación con casos de mala administración (121)
- Demandante no autorizado para presentar una reclamación (6)
- Reclamación dirigida contra el Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia de las Comunidades Europeas en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales (10)

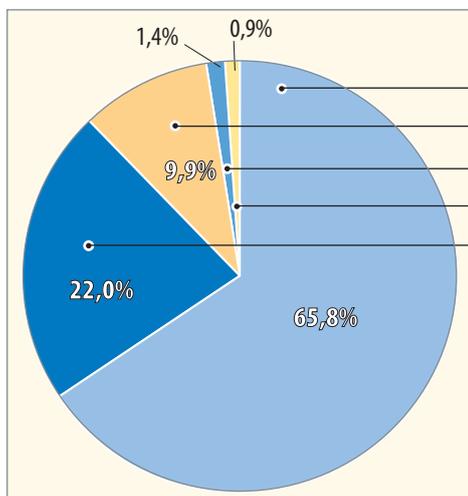
Dentro de su ámbito de competencias

Reclamaciones declaradas admisibles



- Reclamaciones que dieron lugar a una investigación (303)
- Ausencia de motivos para iniciar una investigación (215)

Reclamaciones declaradas inadmisibles

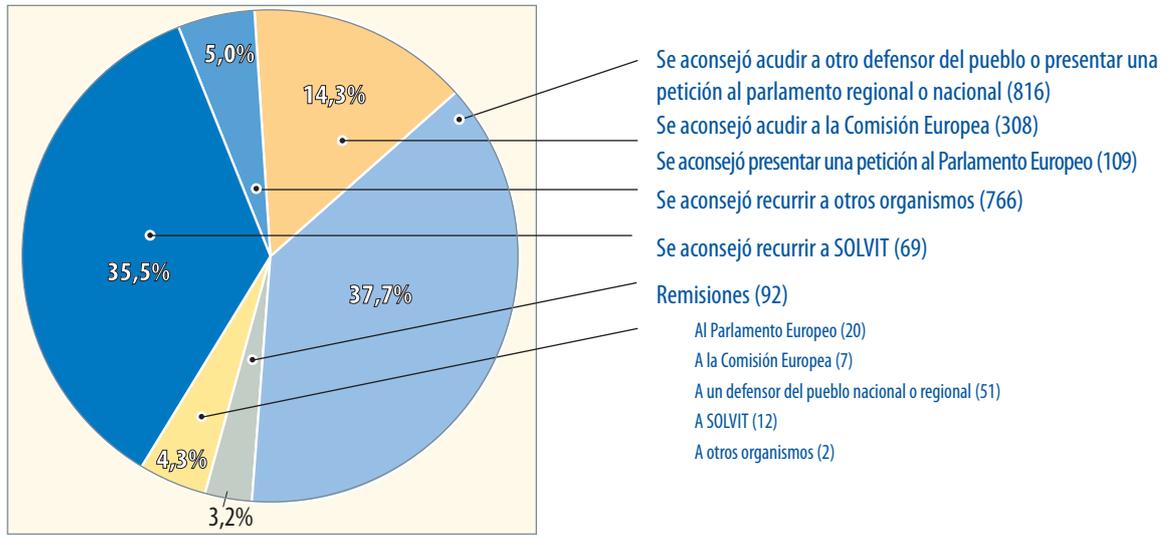


- Omisión de las gestiones administrativas previas (227)
- No agotamiento de los recursos internos en asuntos de personal (34)
- Asunto que se dirime o ha sido resuelto por un tribunal (5)
- Superación del plazo (3)
- Autor/objeto no patente (76)



2 REMISIONES Y CONSEJOS

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

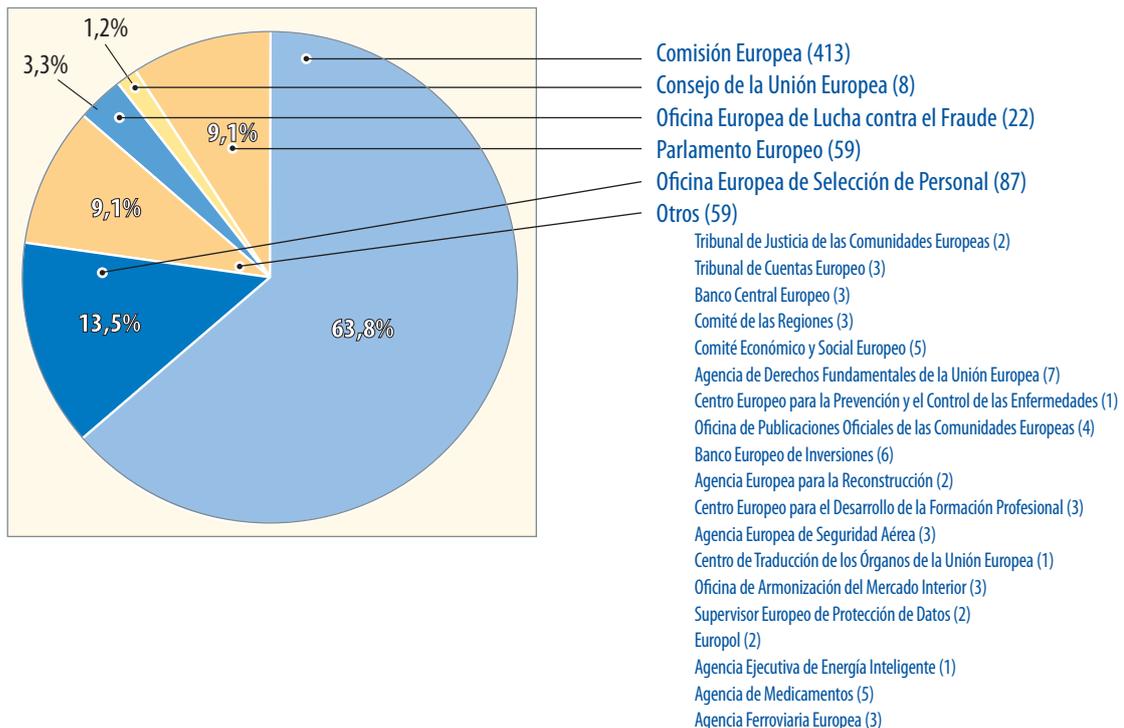


3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN 2007 641

En 2007, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó 641 investigaciones. De ellas, 309 (de las cuales seis eran investigaciones de oficio) se iniciaron en 2007, mientras que 332 (de las cuales nueve eran investigaciones de oficio) se habían iniciado en 2006.

3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN

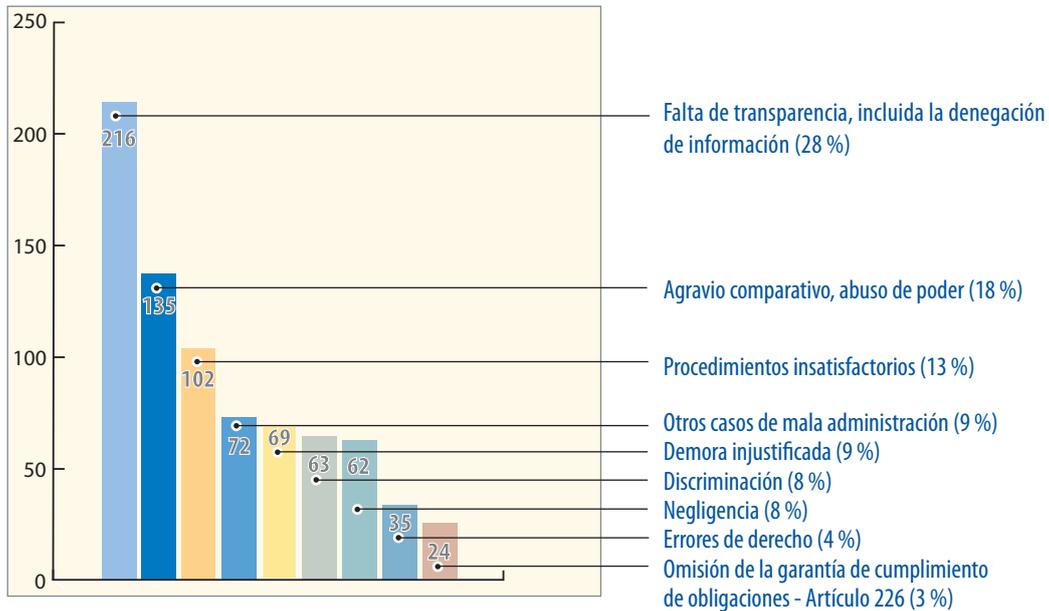
(Algunas investigaciones afectan a dos o más instituciones)





3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN DENUNCIADA

(En algunos casos se denuncian dos o más tipos de mala administración)

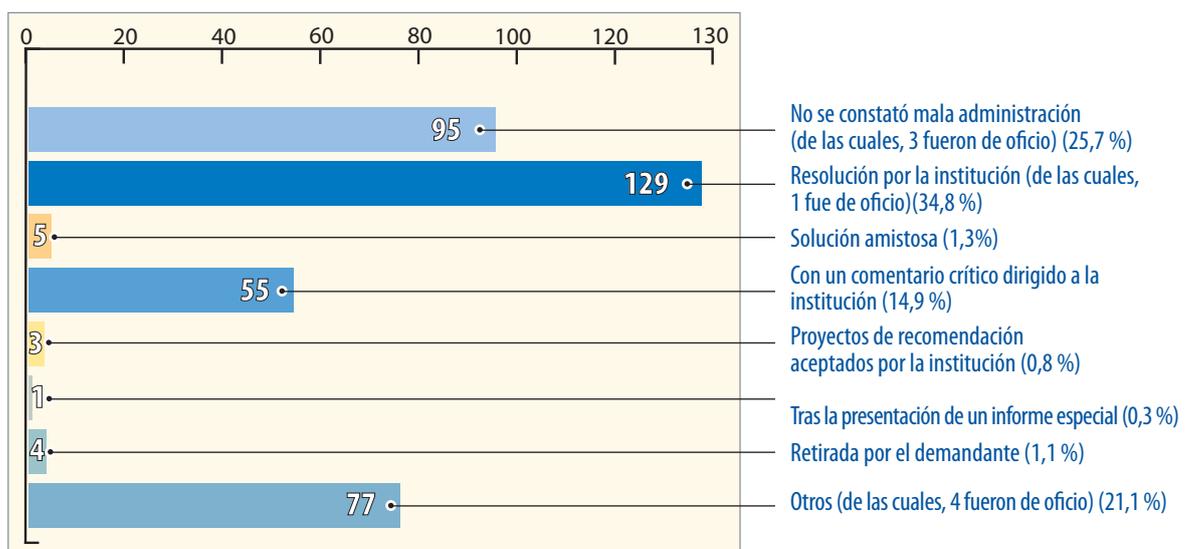


3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSA, PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN E INFORMES ESPECIALES PRESENTADOS EN 2007

- Propuestas de solución amistosa	30
- Proyectos de recomendación.....	8
- Informes especiales	1

3.4 INVESTIGACIONES ARCHIVADAS..... 348²

(Las investigaciones se archivaron sobre la base de una o más de las siguientes razones)



²

De las cuales, siete fueron investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.



4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2007

4.1 ¿QUIÉN PRESENTA RECLAMACIONES?

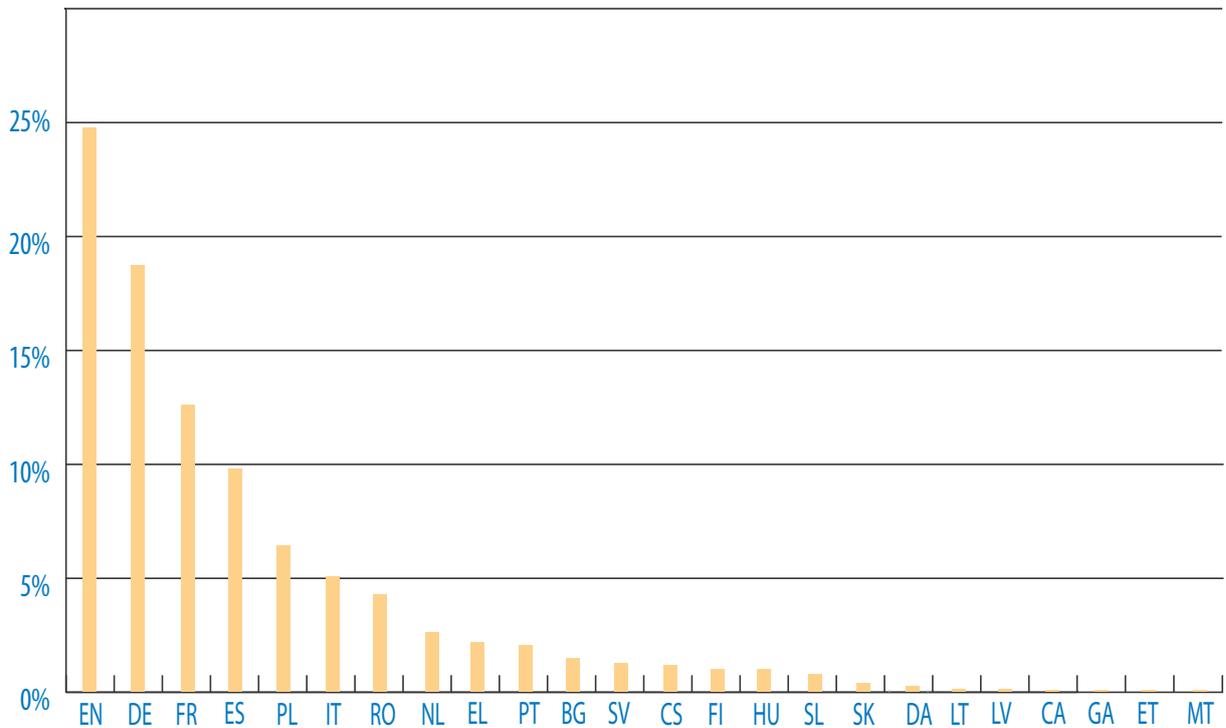


Empresas y asociaciones
4,8 % (155)



Particulares
95,2 % (3 056)

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 ¹
Luxemburgo	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Chipre	46	1,4	0,2	8,9
Eslovenia	39	1,2	0,4	3,0
Bélgica	182	5,7	2,1	2,6
Bulgaria	91	2,8	1,6	1,8
Finlandia	62	1,9	1,1	1,8
Irlanda	43	1,3	0,9	1,5
Grecia	106	3,3	2,3	1,5
Austria	75	2,3	1,7	1,4
Portugal	91	2,8	2,1	1,3
España	351	10,9	9,0	1,2
Rumanía	162	5,0	4,4	1,2
Suecia	61	1,9	1,8	1,0
Hungría	67	2,1	2,0	1,0
Alemania	507	15,8	16,6	1,0
República Checa	59	1,8	2,1	0,9
Polonia	214	6,7	7,7	0,9
Eslovaquia	27	0,8	1,1	0,8
Países Bajos	74	2,3	3,3	0,7
Francia	251	7,8	12,8	0,6
Lituania	12	0,4	0,7	0,5
Letonia	8	0,2	0,5	0,5
Dinamarca	18	0,6	1,1	0,5
Italia	182	5,7	11,9	0,5
Estonia	4	0,1	0,3	0,5
Reino Unido	156	4,9	12,3	0,4
Otros	200	6,2		
Desconocido	53	1,7		

¹ Esta cifra se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones por el porcentaje de población. Cuando el cociente es superior a 1, indica que el país en cuestión presenta más reclamaciones al Defensor del Pueblo de las que cabría esperar por el tamaño de su población. Todos los porcentajes de la tabla anterior han sido redondeados a un decimal.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

POR CORREO

Defensor del Pueblo Europeo
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 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

PÁGINA WEB

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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