

La Red Europea de Defensores del Pueblo

Declaración

Declaración adoptada en el VI Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados Miembros de la UE y de los países candidatos; Estrasburgo, 14-16 de octubre de 2007.

La Red Europea de Defensores del Pueblo ha elaborado la presente declaración para que se conozca mejor la dimensión de la Unión Europea (UE) de las labores que realizan los Defensores del Pueblo y clarificar los servicios que prestan a los demandantes sobre cuestiones relativas al ámbito de aplicación del derecho de la UE.

La contribución de los Defensores del Pueblo nacionales y regionales es fundamental en lo que se refiere a velar para que los ciudadanos de la UE y residentes en ella puedan conocer sus derechos y disfrutar de los mismos. Junto con el Defensor del Pueblo Europeo, los Defensores del Pueblo nacionales y regionales forman la *Red Europea de Defensores del Pueblo*.

La Red Europea de Defensores del Pueblo engloba, con carácter voluntario, a los Defensores del Pueblo nacionales y regionales y a organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, a los Defensores del Pueblo nacionales de los países candidatos a la adhesión, de Islandia y Noruega, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En Alemania, los comités de peticiones a nivel nacional y regional asumen un papel similar al de los Defensores del Pueblo. Ellos forman parte de la Red.

La legislación y las políticas de la UE tienen cada día más influencia en la vida diaria de los ciudadanos y residentes de los Estados miembros. En la mayor parte de los casos, las autoridades públicas de los Estados miembros son las encargadas de aplicar la legislación y las políticas de la UE. Los Defensores del Pueblo nacionales y regionales gestionan las quejas contra las autoridades públicas de los Estados miembros, incluidas aquellas relativas a las actividades que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo supervisa a las instituciones de la UE, como la Comisión Europea.

El Defensor del Pueblo nacional o regional competente es el responsable de tratar las quejas sobre la actuación de las autoridades públicas de un Estado miembro, incluidas las relativas a los casos que entren dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo investiga las quejas en relación a instituciones y órganos de la Unión Europea.

Si bien las competencias y responsabilidades de los distintos Defensores del Pueblo que participan en la Red son muy diferentes, todos ellos están empeñados en brindar al público un servicio imparcial, eficaz y justo. Dentro del marco de sus competencias, éstos respaldan los principios en los que se basa la Unión Europea.

«La Unión se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de derecho, principios que son comunes a los Estados miembros» (apartado 1 del artículo 1 del Tratado de la Unión Europea).

Entre las actividades más importantes de la Red es la de compartir información sobre el derecho y las buenas prácticas en la UE, así como la de ofrecer el mejor servicio posible al público. Los Defensores del Pueblo nacionales y regionales que integran la Red pueden solicitar respuestas por escrito al Defensor del Pueblo Europeo sobre cuestiones relacionadas con el derecho de la UE y su interpretación, incluyéndose en este ámbito aquellas cuestiones que pudieran aparecer al tratar casos individuales.

Papel y función de los Defensores del Pueblo

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red son personas independientes e imparciales, cuya función ha sido creada por vía constitucional o por ley y que se encargan de las quejas relativas a la actuación las autoridades públicas.

Se esfuerzan por alcanzar un resultado satisfactorio para cada una de las quejas. Tras haber analizado la queja y considerarla justificada, un Defensor del Pueblo puede criticar la forma en que la administración ha actuado y proponer la manera como, a su juicio, se debería haber gestionado la situación. En muchos países, el Defensor del Pueblo también puede proponer soluciones como, por ejemplo, la revisión de una decisión, la presentación de excusas o una compensación financiera. Algunos Defensores del Pueblo pueden intentar alcanzar una solución amistosa a una queja.

En algunos casos, el demandante puede optar entre dirigirse al Defensor del Pueblo o a un tribunal. No obstante, un Defensor del Pueblo no puede generalmente tratar una queja si un tribunal está tratando el asunto o se ha ocupado ya del mismo. Las decisiones del Defensor del Pueblo, a diferencia de las de los tribunales, no son jurídicamente vinculantes. A pesar de ello, las autoridades públicas generalmente siguen las recomendaciones del Defensor del Pueblo, ya que de no ser así, el Defensor del Pueblo puede notificar el asunto al Parlamento, atrayendo con ello la atención política y del público en general sobre el asunto.

Además de responder a las quejas, los Defensores del Pueblo también trabajan activamente para aumentar la calidad de la administración pública y de los servicios públicos. Fomentan la buena administración y el respeto de los derechos, sugieren soluciones adecuadas a problemas recurrentes, divulgan mejores prácticas y fomentan una cultura de servicio.

Los Defensores del Pueblo animan a las autoridades públicas a considerar las quejas como una oportunidad para entablar una comunicación eficaz con el demandante y remediar las posibles carencias de sus servicios. Por consiguiente, la mayoría de Defensores del Pueblo no investigan las quejas hasta que el organismo contra el que se presente dicha queja haya tenido una oportunidad razonable de abordar el asunto.

Las razones concretas que justifican la intervención de un Defensor del Pueblo pueden variar en el ámbito de la Red, pero entre ellas figuran, por regla general, las siguientes: la vulneración de los derechos, incluidos los derechos humanos y fundamentales; cualquier otro tipo de conducta ilegal, incluyendo la infracción de los principios generales del Derecho; y toda acción que no sea conforme con los principios de la buena administración. Entre los ejemplos de mala gestión que un Defensor del Pueblo puede contribuir a corregir figuran los retrasos injustificados, el incumplimiento de prácticas o procedimientos establecidos, la falta de imparcialidad, la injusticia, la transmisión de información o de consejos erróneos, la incoherencia y la falta de cortesía.

Servicio al público

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se comprometen a tratar a todas las personas que acuden a ellos con cortesía y respeto. Su intención es ser accesibles y serviciales, justos, imparciales, coherentes y eficaces.

Dentro de los límites fijados por la ley y la necesidad de respetar la vida privada y las razones legítimas que imponen la confidencialidad, los Defensores del Pueblo tienen como objetivo la transparencia de sus acciones y decisiones: publican los criterios que aplican al examinar las quejas, exponen las razones en las que se basan sus decisiones, e informan públicamente sobre sus actividades.

Los Defensores del Pueblo se esfuerzan por mantener un equilibrio adecuado entre la minuciosidad y la rapidez de sus investigaciones, teniendo en cuenta los intereses del demandante y la necesidad de utilizar los recursos eficazmente.

Accesibilidad

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se esfuerzan por facilitar un acceso libre e igual a todas las personas que tienen derecho a recurrir a sus servicios.

Por regla general, las quejas pueden dirigirse directamente a un Defensor del Pueblo.

Los servicios de un Defensor del Pueblo, generalmente, son gratuitos para el demandante.

En caso de que la legislación imponga excepciones a lo indicado anteriormente, el Defensor del Pueblo velará por minimizar las repercusiones negativas sobre los demandantes, en la medida de lo posible.

Tratamiento de las quejas

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red tienen como objetivo gestionar con prontitud y efectividad las quejas. Para ello, toman en consideración las normas de la UE aplicables, incluyéndose también los principios generales de derecho, como por ejemplo el respeto por los derechos fundamentales. A este respecto, la Carta de Derechos Fundamentales de la UE puede ser un buen punto de referencia.

Cada una de las quejas recibidas es analizada en detalle con el propósito de encontrar una solución adecuada.

En aquellos casos en que la queja se declara improcedente, el Defensor del Pueblo informa rápidamente al demandante y le explica claramente la razón o razones de esa decisión. Si procede, el Defensor del Pueblo remite al demandante a otro organismo que puede ayudarle.

Algunos Defensores del Pueblo recurren a un procedimiento simplificado en caso de que un análisis preliminar demuestre que el problema planteado por el demandante pudiera tratarse rápidamente, por ejemplo mediante una llamada telefónica.

En aquellos casos en que se justifica una investigación en profundidad sobre la queja, el Defensor del Pueblo facilita información sobre el asunto al demandante, o se asegura de que puede obtenerla sin mayores problemas. Dicha información puede estar relacionada, por ejemplo, con los siguientes aspectos:

- el procedimiento utilizado;
- el ámbito de la investigación, incluido el asunto o asuntos que se estén siendo investigados; y
- los avances de la investigación.

Una vez concluida la investigación, el Defensor del Pueblo publica un informe escrito o una decisión en los que, generalmente, se recogen los puntos siguientes:

- los resultados de la investigación realizada por el Defensor del Pueblo;
- la opinión del Defensor del Pueblo en el sentido de si considera que la queja está justificada parcial o totalmente, y las razones de su opinión, así como
- las recomendaciones del Defensor del Pueblo, si procede, dirigidas a la autoridad pública competente.

Publicación de la información

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red publican información de fácil comprensión, en formato ampliamente accesible. Dicha información puede incluir, por ejemplo:

- quien puede presentar quejas;
- las autoridades públicas contra las que se pueden presentar quejas;
- las actividades que pueden ser objeto de una queja, incluidas las que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE;
- las condiciones para la admisibilidad de las quejas;
- como presentar una queja;

- la lengua o lenguas que pueden utilizarse para presentar una queja;
- (*si procede*) las condiciones en las que el Defensor del Pueblo recurre a un procedimiento simplificado;
- cómo obtener un asesoramiento individual sobre la posibilidad de presentar una queja (por ejemplo, línea telefónica directa); y
- los posibles resultados y soluciones si la queja está justificada.

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a facilitar el acceso a la información publicada por los miembros nacionales y regionales de la Red.

«El portal web del Defensor del Pueblo Europeo <http://www.ombudsman.europa.eu> contiene información sobre la Red y enlaces con las webs de sus miembros. Esta información es también disponible previa petición a la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo (tel. +33 3 88 17 23 13).

Mejora constante del servicio al público

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se esforzarán por mejorar continuamente el servicio que prestan al público. En este contexto, la presente declaración se revisará regularmente, como mínimo cada dos años, para que refleje la evolución de las mejores prácticas.