



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

Informe

Red Europea de Defensores del Pueblo Conferencia Anual, 26 de octubre de 2020

El impacto del COVID-19 en los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo

La Defensora del Pueblo Europeo **Emily O'Reilly** abrió la sesión describiendo el contexto de la crisis del COVID-19. Se encontraron temas comunes, evidentes en muchos países de la UE:

- los desafíos y problemas de la protección de la salud de las personas mayores y de las que se encuentran en residencias,
- las dificultades para crear ayudas dentro de la seguridad social para quienes perdieron su empleo o tuvieron que tomar permisos no remunerados, mientras los que seguían trabajando en puestos «en primera línea» a menudo tenían un mayor riesgo de contagio,
- cuestiones de tipo democrático sobre algunas de las restricciones y otras medidas que se pusieron en práctica, y
- la desigual aceptación social de estas decisiones.

No obstante, los gobiernos parecieron tener más en cuenta los intereses de los ciudadanos en esta ocasión que en su respuesta a la precedente crisis financiera, en particular intentando garantizar algún ingreso económico para los afectados.

Nicolas Schmit, el Comisario europeo de Empleo y Derechos Sociales, afirmó en su discurso de apertura de la Conferencia de la Red que la Comisión había intentado que los intereses de los ciudadanos fuesen lo primero en la respuesta a la crisis. La Comisión también dio prioridad a la transparencia: solucionar problemas de manera pública ayuda a construir la confianza de los ciudadanos en esas medidas.

Si bien la prioridad principal de los Estados miembros fue claramente la protección de la salud pública, también hicieron un buen trabajo a la hora de limitar el impacto sobre los trabajadores. La Comisión intentó respaldar a los Estados miembros a la hora de ayudar a las franjas más vulnerables de la población y de mantener el empleo, para limitar el impacto social de la crisis, por ejemplo haciendo más flexible el [Fondo Social Europeo](#), para que los Estados miembros pudieran usarlo para reforzar los sistemas sanitarios y sociales. El [Instrumento europeo de apoyo temporal para mitigar el riesgo de desempleo durante una emergencia \(SURE en inglés\)](#) benefició a 40 millones de trabajadores de la UE, ayudando a financiar sistemas de desempleo a través de planes de



empleo de corta duración. La Comisión también hizo campaña de manera activa en el contexto de la vuelta al trabajo para dar prioridad al respeto a la salud y las medidas de seguridad, incluyendo la compra de equipos de protección, e insistió igualmente para coordinar el cierre de las fronteras.

Ya al principio de la crisis, la Comisión enfatizó la necesidad de afrontar la inmediata emergencia social y de salud pública, e igualmente de preparar el plan de recuperación al mismo tiempo. El [Plan de recuperación para Europa](#) se creó con esta finalidad, y es el resultado de una acción colectiva de la UE centrada en la solidaridad. Con vistas de futuro, la Comisión quiere desarrollar proposiciones para crear un salario mínimo justo, y también una iniciativa para que los menores en riesgo de pobreza puedan tener acceso a los servicios más básicos. Afrontar el desempleo juvenil es crucial, para evitar que otra generación de jóvenes pierda sus oportunidades por culpa de la crisis. A este fin, la Comisión busca invertir en competencias «verdes» y digitales.

En respuesta a una pregunta de Emily O'Reilly, Nicolas Schmit afirmó que hay una mayor conciencia de que la respuesta a la crisis social, de salud y económica debe ser colectiva, con soluciones comunes que también den prioridad a la recuperación social. El [Mecanismo de recuperación y resiliencia](#) es el primer nivel de respuesta de la UE, pero su efectividad dependerá de cómo los Estados miembros lo implementen. La salud de nuestra democracia depende de que reconstruyamos nuestras respectivas economías y sistemas sociales de un modo más justo y equilibrado.

[El Defensor del Pueblo Federal de Bélgica, David Baele](#), dibujó una panorámica del impacto de la crisis del COVID-19 en su institución. La oficina registró un aumento del 25% en las reclamaciones. Si bien el trabajo a distancia funcionó muy bien, hubo algunos desafíos concretos como, por ejemplo, cómo ayudar a los grupos de población más vulnerables con poco o ningún acceso a los servicios digitales. La oficina también introdujo métodos de gestión de reclamaciones más flexibles, y un enfoque igualmente más flexible en lo relacionado con los plazos de respuesta de la administración.

[La Defensora del Pueblo Parlamentaria de Suecia, Elisabeth Rynning](#) describió igualmente algunos de los desafíos que su institución afrontó para poder mantener el servicio a los ciudadanos. Intentaron conservar a una parte de personal presente en la oficina, precisamente para los grupos más vulnerables para los que los servicios digitales son de difícil acceso. Introdujeron igualmente nuevos métodos de investigación, como las investigaciones a través de video y los cuestionarios en línea. Aumentó el número de reclamaciones recibidas, en particular las relacionadas con centros de asistencia y prisiones.



Claire Hédon, titular de la institución del [Defensor del Pueblo francés](#), describió cómo su oficina creó líneas telefónicas de ayuda para los ciudadanos en prisión y para los grupos más vulnerables de población, en particular los menores y los ancianos, que sufrieron particularmente las restricciones. La institución examinó cuestiones relacionadas con las restricciones y la falta de transparencia sobre las decisiones de la administración. Otra dificultad concreta que encontraron los grupos de población más vulnerable fue el hecho de que muchos comercios dejaron de aceptar los pagos en efectivo.

[El Defensor del Pueblo andaluz](#), **Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**, también habló sobre las dificultades que afrontaron los grupos de población más vulnerable durante el confinamiento, como por ejemplo el acceso a servicios básicos de salud o a un salario suficiente. Estas dificultades afectaron en concreto a grupos de población como los ancianos o los trabajadores migrantes con niños. La institución del Defensor del Pueblo andaluz también registro un pico de reclamaciones relacionadas con el COVID-19.

Erinda Ballanca, [Abogada del Pueblo albanés](#), afirmó que el trabajo a distancia dificultó que su oficina pudiera mantener su nivel de servicio habitual. Entre los problemas tratados durante la crisis se encontraba la prohibición de protestas por parte del gobierno, decisión que la institución del Abogado del Pueblo recomendó permitir. La oficina también trató con las dificultades que afrontaban los ciudadanos repatriados a los que no se permitía entrar en Albania. El acceso a los tests de SARS-CoV-2 era limitado, lo que dificultó que la gente pudiera conseguir tratamiento para el COVID-19, así como a otros servicios de salud.

Rob Behrens, el [Defensor del Pueblo Parlamentario y de Salud del Reino Unido](#), dijo que la crisis es una oportunidad para los defensores del pueblo de «reinventarse»; de reflexionar cómo pueden mejorar y cuáles son los desafíos comunes. Los principales problemas que afronta la sociedad no solo no han desaparecido, sino que, en algunos casos, han empeorado por culpa del COVID-19. Ya era difícil para los ciudadanos el ponerse en contacto con los defensores del pueblo, y la crisis ha amplificado esta dificultad. Behrens predijo un aumento en las reclamaciones sobre salud pública y cuestiones sociales, pero los defensores del pueblo temen que dispondrán de menos recursos. Los defensores tienen que mantener la confianza a pesar de esta escasez, lo que significará innovar para superar la dificultad en el contacto directo. Los defensores con competencias de iniciativa propia disponen de un modo mucho más efectivo de mantener a los gobiernos informados sobre los principales problemas sistémicos que afronta la sociedad.

Klavs Kinnerup Hede, Director de Relaciones Internacionales del [Defensor del Pueblo de Dinamarca](#), contó que su institución constató un aumento general en reclamaciones, en concreto en el campo del acceso a la información, incluyendo las relativas a la introducción de restricciones, en la que los reclamantes cuestionaban si eran necesarias o proporcionadas. El Defensor del Pueblo danés intentó supervisar la situación en las prisiones, pero le resultó difícil conseguir



información durante el confinamiento. Las personas en prisión tienen que tener el mismo acceso a tratamientos que el resto de miembros de la sociedad.

[Emily O'Reilly](#) concluyó la sesión, observando que la crisis de nuevo ha subrayado que la confianza pública en las administraciones de los Estados miembros está bajo presión. El hecho de que los ciudadanos cuestionaran las restricciones enfatiza la necesidad de que la transparencia sea proactiva, para poder ganarse la confianza del público. La gente quiere sentirse incluida e involucrada en la toma de decisiones, y los defensores del pueblo pueden servir de puente en este sentido. Esta fue la motivación para la serie de investigaciones estratégicas del Defensor del Pueblo Europeo sobre [la respuesta a la COVID-19 por parte de la administración de la UE](#).



Futuras investigaciones en paralelo y cooperación en la Red

La Defensora del Pueblo Europeo, **Emily O'Reilly**, resumió algunas de las ideas para el desarrollo de la Red durante el nuevo mandato, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada entre los miembros de la Red antes de la conferencia. La Defensora mencionó la exitosa [investigación realizada en paralelo junto con los miembros de la Red sobre Frontex y los retornos forzosos de migrantes](#), que debería ser un modelo a seguir. Como se destaca en la encuesta, una de las ideas es organizar talleres especializados sobre temas específicos para expertos de las oficinas de los miembros de la Red.

Rosita Hickey, Directora de investigaciones en el Defensor del Pueblo Europeo, dio más detalles sobre la razón de ser del cuestionario, presentó los resultados y explicó sus implicaciones para el futuro trabajo de la Red. Las administraciones nacionales y regionales se encargan de implementar las leyes y políticas de la UE en los Estados miembros de la UE. Para controlar adecuadamente y garantizar la rendición de cuentas de las decisiones y políticas de la UE, debemos trabajar en estos diferentes niveles, algo que el trabajo en paralelo de la Red nos permite.

Hickey mencionó también la pasada investigación en paralelo sobre Frontex como ejemplo de la importancia de la cooperación entre el Defensor del Pueblo Europeo y la Red. 19 oficinas participaron en ella, y como resultado se hicieron 10 sugerencias a Frontex sobre aspectos de su trabajo que deberían mejorar. Partiendo de esta base, el Defensor del Pueblo Europeo pretende relanzar el trabajo en paralelo sobre Frontex, inspeccionando en particular cómo gestionan las reclamaciones de los migrantes. La implicación de los miembros de la Red es decisiva para poder tener éxito. El Defensor del Pueblo Europeo no puede estar «en el terreno» en los lugares en los que se producen estas situaciones. Además, algunos defensores del pueblo nacionales ya tratan reclamaciones sobre la implicación de las autoridades nacionales en las operaciones de Frontex. Este será uno de los temas para trabajar en paralelo durante el próximo mandato.

La encuesta reveló una mayoría a favor de realizar un trabajo en paralelo sobre la crisis del COVID-19. El Defensor del Pueblo Europeo está trabajando para desarrollar este proyecto; algunas áreas concretas podrían ser el impacto en los grupos más vulnerables (ancianos, residencias, personas con discapacidad). El debate también ha mostrado la necesidad de transparencia, de lo contrario el público no aceptará la imposición de medidas. Este también podría ser un enfoque para el trabajo en paralelo. La gente merece que se le den explicaciones cuando se restringen sus derechos. El Defensor del Pueblo Europeo ya ha iniciado una investigación sobre [la transparencia de la toma de decisiones del Consejo en torno a la COVID-19](#) (es decir, las decisiones de los gobiernos nacionales), así como sobre otros aspectos del papel de la administración de la UE en la respuesta a la crisis.



Las respuestas a la encuesta fueron favorables a otro posible tema de trabajo paralelo que se refiere al cambio tecnológico: el aumento de la administración electrónica y el uso creciente de la inteligencia artificial (IA) por parte de las administraciones nacionales. Por ejemplo, cómo la UE y las administraciones nacionales utilizan la IA y los algoritmos para el servicio público.

El Defensor del Pueblo Europeo quiere que las oficinas nacionales se sientan más implicadas en el proceso de trabajo en paralelo, y las respuestas al cuestionario estaban a favor de esta idea. El objetivo es involucrar a los miembros de la Red desde el principio en la concepción y el desarrollo del trabajo paralelo (incluido el alcance, los plazos y la terminología), de modo que el trabajo en paralelo sea realmente de interés para el mayor número posible de miembros de la Red.

Marian Wendt, presidente de la [Comisión de Peticiones en el Bundestag](#) señaló que el objetivo último de la transición hacia el gobierno electrónico debe ser mejorar la administración pública. Sin embargo, debe ir de la mano de la mejora de la conectividad y el acceso a la digitalización por parte de la sociedad. También señaló las preocupaciones que surgen con las nuevas tecnologías, por ejemplo, la protección de datos. Es necesario lograr el equilibrio adecuado.

[El Canciller de Justicia de Finlandia](#), **Tuomas Pöysti**, afirmó que el desafío mayor que presenta el gobierno electrónico es la necesidad de asegurar que se mantengan la transparencia y la provisión de servicios éticos. También existe la necesidad de contrarrestar el riesgo de que la inteligencia artificial haga que una administración se vuelva automatizada y más distante de los ciudadanos. Debe tenerse en cuenta la "brecha digital": muchas personas no pueden utilizar las herramientas digitales y otras tienen problemas de accesibilidad. Estas personas no deben quedarse atrás. Los defensores del pueblo deben ayudar a las personas que tienen dificultades, pero también deben trabajar en cuestiones de nivel sistémico, para que los principios de buena administración se integren en los sistemas digitales. Si bien estos sistemas tienen un gran potencial, deben estar «centrados en los ciudadanos».

Klavs Kinnerup Hede de la oficina del Defensor del Pueblo de Dinamarca notó que tal vez no todas las oficinas puedan participar en la investigación sobre Frontex si sus competencias no lo permiten, o si no han recibido reclamaciones al respecto. Hede, por otro lado, acogió con entusiasmo la idea de organizar talleres para expertos.

Rosita Hickey le respondió afirmando que una de las razones de que el Defensor del Pueblo Europeo proponga revisar el mecanismo de reclamaciones de Frontex es precisamente que se presenten tan pocas reclamaciones, a pesar de que existan problemas evidentes para las personas que se ven afectadas por estas operaciones. También tiene que ver con cómo se gestionan y se investigan estas reclamaciones.

Sobre el tema de la inteligencia artificial, Hickey señaló que la Comisión Europea está discutiendo la posibilidad de crear un organismo de supervisión. Sin embargo, afirmó que las oficinas ya existentes de protección de datos y defensores del pueblo podrían desempeñar esta función.