

*La traducción de esta página es automática [\[Enlace\]](#). Las traducciones automáticas pueden contener errores que menoscaben la claridad y la exactitud del texto. El Defensor del Pueblo declina toda responsabilidad por las eventuales discrepancias. Para asegurarse de que dispone de información fiable y *[disfruta de]* seguridad jurídica, consulte la versión original en inglés cuyo enlace aparece arriba. Para ampliar información, consulte nuestra [política en materia de idiomas y de traducción \[Enlace\]](#).*

Decisión en OI/5/2020/MHZ sobre el funcionamiento del mecanismo de denuncias de la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) por presuntas violaciones de los derechos fundamentales y el papel del agente de derechos fundamentales

Decisión

Caso OI/5/2020/MHZ - Abierto el 10/11/2020 - Decisión de 15/06/2021 - Instituciones responsables Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (No se constató mala administración) | Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (No se justifican medidas de investigación adicionales) |

La Defensora del Pueblo inició una investigación por iniciativa propia para examinar cómo la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) se ocupa de las presuntas violaciones de los derechos fundamentales a través de su «mecanismo de reclamaciones», y para abordar el papel y la independencia del agente de derechos fundamentales de Frontex a este respecto.

En el contexto de una investigación anterior, el Defensor del Pueblo recomendó la creación de un mecanismo independiente para tramitar las reclamaciones relativas a las operaciones de Frontex. El mecanismo de reclamaciones fue aprobado por los legisladores de la UE y entró en funcionamiento en 2016.

A través del mecanismo de reclamaciones, Frontex se ocupa de las reclamaciones de personas que creen que se han violado sus derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de Frontex. La función del agente de derechos fundamentales es tratar directamente las quejas sobre las acciones de los miembros del personal de Frontex, así como garantizar que las reclamaciones relativas al personal de las autoridades nacionales que participan en las operaciones de Frontex sean tratadas adecuadamente por las autoridades pertinentes.

Esta investigación tenía por objeto evaluar cómo Frontex ha aplicado las nuevas normas



relativas al mecanismo de reclamaciones y al agente de derechos fundamentales, que entró en vigor en noviembre de 2019. También trató de evaluar la eficacia global del mecanismo de reclamaciones, en un contexto de preocupación pública por las violaciones de los derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de Frontex.

Desde su creación, el mecanismo de reclamaciones se ha ocupado de un número muy bajo de reclamaciones, sin que todavía no haya reclamaciones relativas a las acciones de los miembros del personal de Frontex. Entre 2016 y enero de 2021, el agente de derechos fundamentales había recibido 69 denuncias, de las que 22 eran admisibles. Con las operaciones compuestas por funcionarios de diferentes órganos, que son responsables ante diferentes autoridades, puede ser difícil para los posibles denunciadores identificar a los presuntos autores y comprender cómo y a quién pueden denunciar las presuntas violaciones, y buscar reparación a través de los canales apropiados.

En esta investigación, el Defensor del Pueblo también revisó las reclamaciones tratadas por el mecanismo de reclamaciones e identificó varias posibles deficiencias que podrían dificultar que las personas denunciaran presuntas violaciones de los derechos fundamentales y solicitaran reparación. La investigación del Defensor del Pueblo también detectó retrasos por parte de Frontex en el cumplimiento de sus nuevas obligaciones en relación con el mecanismo de reclamaciones y el agente de derechos fundamentales.

Sobre la base de la investigación, el Defensor del Pueblo presenta una serie de sugerencias para mejorar a Frontex, con vistas a mejorar la accesibilidad del mecanismo de reclamaciones para las posibles víctimas de violaciones de los derechos fundamentales y reforzar la rendición de cuentas de las operaciones de Frontex y de todas las partes implicadas en ellas. Entre ellas se incluyen sugerencias sobre cómo facilitar que las posibles víctimas de violaciones de los derechos fundamentales sean conscientes de las posibilidades de reparación y denuncia de incidentes, así como sugerencias para mejorar la tramitación y el seguimiento de las denuncias.

Antecedentes de la investigación

1. La Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) debe cumplir la Carta de los Derechos Fundamentales en todas sus actividades. Para ayudar a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos fundamentales, Frontex cuenta con un agente de derechos fundamentales (FRO) y, en 2016, estableció un «mecanismo de reclamaciones».

2. **El director ejecutivo de** Frontex elabora las normas de desarrollo del mecanismo, en consulta con la FRO, el Foro Consultivo de Frontex [1] y otras entidades operativas internas. Las normas de desarrollo actuales están en proceso de revisión, con vistas a reflejar los cambios en el mandato de Frontex en virtud del Reglamento (UE) 2019/1896 [2] .

3. Hasta la fecha, la FRO ha sido responsable de revisar la admisibilidad de las reclamaciones



y registrar las reclamaciones admisibles, así como de transmitir **todas** las reclamaciones registradas al director ejecutivo de Frontex. La FRO debe transmitir las reclamaciones admisibles relativas al personal de las autoridades nacionales que participan en las operaciones de Frontex a la autoridad del Estado miembro de que se trate e informar al organismo de derechos fundamentales pertinente. En el caso de las reclamaciones admisibles contra miembros del personal de Frontex, el director ejecutivo debe hacer un seguimiento de estas en consulta con la FRO, incluida la adopción de medidas disciplinarias en caso necesario.

4. En el período cubierto por la presente investigación, todas las reclamaciones se referían al personal de las autoridades nacionales que participaban en las operaciones de Frontex; no hubo quejas sobre las acciones del personal de Frontex [3] .

5. La FRO también es responsable de tratar los informes de incidentes graves (SIR) [4] relativos a los derechos fundamentales. Estos informes contienen información sobre «incidentes graves» [5] que se producen en el contexto de las operaciones de Frontex.

6. En noviembre de 2019, entraron en vigor nuevas normas relativas al mecanismo de reclamaciones [6] y a la FRO [7] . Además de tramitar las denuncias presentadas a través del mecanismo y de los informes de información de información, se asignó a la FRO la responsabilidad de tramitar las denuncias relativas a violaciones de las normas sobre el uso de armas [8] Según las normas, la FRO debería contar con los recursos humanos y financieros adecuados para el desempeño de sus funciones.

7. Las nuevas normas también establecieron la función de supervisores de derechos fundamentales [9] . Se suponía que al menos 40 observadores de los derechos fundamentales habían sido contratados para el 5 de diciembre de 2020. El FRO es responsable de la gestión de estos monitores, y puede nombrarlos como monitores de retornos forzados. Se creó el puesto de adjunto de FRO, para asistir a la FRO. En lo sucesivo, el FRO debe informar directamente al Consejo de Administración de Frontex y cooperar con el Foro Consultivo.

8. Frontex publicó normas [10] sobre el funcionamiento de la FRO, incluida su independencia, en enero de 2021. En el momento de la presente decisión, no todos los 40 observadores de los derechos fundamentales han sido contratados, y el procedimiento para la contratación de la FRO adjunta aún no ha concluido.

9. **Entretanto**, se han planteado diversas preocupaciones públicas sobre el cumplimiento de los derechos fundamentales por parte de Frontex.

La investigación

10. La Defensora del Pueblo inició una investigación por iniciativa propia sobre la independencia, eficacia y transparencia del mecanismo de reclamaciones y el papel de la FRO.



11. En el contexto de la investigación, el Defensor del Pueblo pidió a Frontex que respondiera a una serie de preguntas. [11] Frontex envió dos respuestas: uno firmado por el director ejecutivo y otro firmado por la FRO provisional [12] El equipo de investigación del Defensor del Pueblo se reunió con la FRO provisional e inspeccionó los documentos de Frontex relacionados con el mecanismo. El informe sobre la reunión y la inspección se envió a Frontex y se publicó en el sitio web del Defensor del Pueblo [13] .

12. El Defensor del Pueblo también consultó a los defensores del pueblo nacionales, a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo , preguntándoles si: I) ha sido informada o remitida por la FRO; II) investigó la respuesta de las autoridades nacionales a dichas denuncias; o iii) recibieron denuncias directamente sobre presuntas violaciones de los derechos fundamentales en las operaciones de Frontex en las que participaron sus autoridades nacionales.

13. De los doce defensores del pueblo que respondieron [14] , diez respondieron negativamente a todas las preguntas formuladas. Los defensores del pueblo búlgaros y griegos respondieron que habían tramitado reclamaciones relacionadas con las operaciones de Frontex. El Defensor del Pueblo búlgaro fue remitido por la FRO en 2020 y no recibió reclamaciones directamente de personas afectadas por las operaciones de Frontex. Desde 2017, el Defensor del Pueblo griego ha recibido siete reclamaciones a través del mecanismo de reclamaciones de Frontex, todas las cuales se habían presentado previamente directamente al propio Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo griego indicó que puede ser difícil conseguir que las autoridades nacionales respondan de manera exhaustiva, transparente y oportuna.

El resultado de la investigación

14. En una investigación previa de propia iniciativa sobre el trabajo de Frontex, el Defensor del Pueblo recomendó la creación de un mecanismo de reclamaciones. Con el apoyo del Parlamento Europeo, esto se estableció posteriormente en el Reglamento 2016/1624 sobre la Guardia Europea de Fronteras y Costas [15] .



Examples of complaints dealt with by the mechanism

Among **admissible complaints**, there was one, submitted in 2017, concerning an operation to return migrants by boat from Greece to Turkey. This operation was financed by Frontex and scheduled for 27 April 2017. The complainant, an Iranian national, applied for asylum in Greece and his application was pending before the national court at the time of his scheduled removal. He alleged violations of article 18 of the Charter of Fundamental Rights (right to asylum) and article 19 (protection in the event of removal, expulsion or extradition). The FRO forwarded the complaint to the competent Greek authority. The Greek authority cancelled the operation to return the complainant to Turkey.

Another admissible complaint concerned a joint return operation from Hungary to Afghanistan, dated 20 November 2017. The complainant, an Afghan citizen, alleged that he was returned from Hungary while his appeal was pending before the court. He argued that article 19 of the Charter (protection in the event of removal, expulsion or extradition) and article 47 (right to effective remedy and fair trial) were violated. The FRO forwarded the complaint to the Hungarian authority. The case was not resolved in 2017.

Among **inadmissible complaints**, in 2017, two complaints were submitted concerning border checks on the Polish-Belarus border. The FRO forwarded these complaints to the Polish Ombudsman and the Polish Border Guards. There was also a complaint concerning the checks at the Lithuanian-Russian border. Officers deployed by Frontex were not involved in these complaints.

15. El Defensor del Pueblo ha supervisado su aplicación desde su creación. En su opinión, la naturaleza de las operaciones de Frontex requiere tal mecanismo. Estas operaciones involucran a múltiples participantes, a menudo de diferentes jurisdicciones, que tienen obligaciones diferentes pero que llevan insignias «Frontex» y operan bajo la bandera de la UE. Como tal, Frontex debe contar con procedimientos flexibles a través de los cuales las personas puedan: i) recibir asistencia para identificar a los responsables de las irregularidades percibidas en las operaciones de Frontex, y ii) solicitar reparación por violaciones de sus derechos fundamentales en virtud del Derecho de la UE.

16. El mecanismo de denuncia solo puede ser un mecanismo eficaz de rendición de cuentas [16] si es accesible y dispone de los medios para llevar a cabo investigaciones independientes, que sean rápidas, exhaustivas y transparentes. Esta investigación ha tratado de examinar si el mecanismo de reclamación ha cumplido estas condiciones hasta la fecha y cómo puede mejorarse.

17. Entre las principales conclusiones del Defensor del Pueblo figuran las siguientes:
- desde su creación, el mecanismo de reclamaciones se ha ocupado de un **número muy bajo de reclamaciones**, sin que todavía no haya reclamaciones relativas a las acciones de los miembros del personal de Frontex. Entre 2016 y enero de 2021, la FRO había recibido 69 denuncias, de las cuales 22 eran admisibles. Esto puede explicarse por una serie de factores



que incluyen: I) La falta de conocimiento y comprensión entre los posibles denunciantes sobre el mecanismo; II) miedo a las repercusiones negativas, junto con el hecho de que no es posible presentar denuncias anónimas, iii) situaciones estresantes en las que los denunciantes potenciales se encuentran; IV) falta de compromiso sobre el terreno por parte de los agentes desplegados por Frontex que podrían desempeñar un papel más activo en la recepción y transmisión de reclamaciones a la FRO.

- ha habido **una transparencia insuficiente** en relación con las actividades del mecanismo, aunque se están haciendo progresos.

- si bien al principio de la existencia del mecanismo de reclamaciones, la cooperación del director ejecutivo con la FRO no era del todo satisfactoria, esta cooperación ha mejorado con el tiempo. El Director Ejecutivo está obligado a cooperar con la FRO. Siempre que sea posible, debe tratar de actuar sobre las recomendaciones de la FRO. La decisión del director ejecutivo sobre una reclamación que le haya sido remitida por la FRO podrá ser impugnada ante el Defensor del Pueblo Europeo.

- Frontex ha retrasado la aplicación de los importantes cambios introducidos por el Reglamento (UE) 2019/1896. Frontex tardó unos trece meses en tomar las medidas necesarias para que el Consejo de Administración pudiera adoptar las normas sobre la independencia de la FRO y otros tres meses para completar el procedimiento de designación de una nueva FRO. Por consiguiente, el nombramiento de la FRO adjunta se ha retrasado, ya que la FRO debe participar en dicho procedimiento. **Los 40 observadores de los derechos fundamentales aún no han sido nombrados**, a pesar de que este proceso debería haberse completado antes del 5 de diciembre de 2020.

- **la primera FRO y la subsiguiente FRO provisional utilizaron las disposiciones del mecanismo de reclamaciones de que disponían y desarrollaron proactivamente el mecanismo para garantizar los derechos fundamentales de los denunciantes**. En las decisiones finales, la FRO ha expuesto opiniones fundadas y convincentes sobre presuntas violaciones de los derechos fundamentales y ha formulado recomendaciones a los Estados miembros para que mejoren el sistema, así como recomendaciones a Frontex sobre lo que podría hacer para garantizar que los Estados miembros eviten tales cuestiones en el futuro.

- es esencial garantizar un seguimiento oportuno y adecuado de las denuncias. Si un Estado miembro no realiza un seguimiento oportuno y adecuado, Frontex no puede cumplir su deber de solicitar al Estado miembro de que se trate que retire inmediatamente a su personal de la actividad de Frontex, cuando se compruebe que ha violado los derechos fundamentales o las obligaciones de protección internacional. Ha habido **problemas con la cooperación entre la FRO y las autoridades nacionales**, en particular retrasos en la respuesta de las autoridades nacionales. Hasta ahora, sus respuestas no han incluido pruebas sobre el fondo del asunto, incluso en los casos en que la FRO solicitó explícitamente pruebas.

- si bien la FRO no tiene explícitamente la facultad de llevar a cabo investigaciones por iniciativa propia, la FRO utiliza dos procedimientos que sirven esencialmente a este propósito: «expresión de preocupación» y «riesgo inminente». Ambos procedimientos pueden servir para descubrir problemas sistémicos. **La FRO utiliza estos instrumentos de manera adecuada y eficaz**, en particular cuando se utiliza el procedimiento de «riesgo inminente» para tramitar las denuncias sobre violaciones de los derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de retorno.

- si bien **la FRO tiene una independencia considerable con respecto al funcionamiento del**



mecanismo de reclamaciones (incluida la tramitación de las quejas sobre el uso de la fuerza), no puede decirse lo mismo sobre su papel con respecto a las SIR en el contexto de las cuestiones relativas a los derechos fundamentales. El SIR es un sistema elaborado, con la participación de muchos participantes, con el papel de la FRO que comienza solo más tarde en el proceso. Esto puede disminuir la influencia del FRO.

18. El anexo I contiene la evaluación detallada realizada por el Defensor del Pueblo del trabajo realizado por el mecanismo de reclamaciones hasta la fecha, así como el papel de la FRO. El anexo II contiene una visión general de las reclamaciones tramitadas hasta la fecha, mientras que el anexo III detalla los esfuerzos de Frontex para mejorar el conocimiento del derecho a presentar una reclamación.

Conclusiones

Sobre la base de todo el material examinado en el curso de esta investigación, el Defensor del Pueblo está sacando las conclusiones que figuran a continuación, junto con nueve sugerencias de mejora.

El Defensor del Pueblo considera lamentable que Frontex haya retrasado la aplicación de los importantes cambios introducidos por el Reglamento (UE) 2019/1896. Sin embargo, dado que la situación está en proceso de resolución, el Defensor del Pueblo no considera justificado seguir adelante con esta cuestión.

La investigación identificó muchas áreas de mejora que se abordan a través de las sugerencias a continuación.

Frontex y el agente de derechos fundamentales serán informados de esta decisión .

Para comprender mejor por qué se han presentado hasta la fecha tan pocas reclamaciones, el Defensor del Pueblo también compartirá esta decisión con la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Red Europea de Defensores del Pueblo y las organizaciones de la sociedad civil para escuchar sus puntos de vista.

Sugerencias de mejora

Planes operativos

1. Frontex debe estipular claramente, en todos los planes operativos, que los participantes en las operaciones de Frontex deben aceptar denuncias de personas que consideren haber sido víctimas de violaciones de los derechos fundamentales, o de sus representantes, y transmitirlos a Frontex a través del mecanismo de reclamaciones. (Puntos 11 a 12 de la evaluación detallada)



Memorandos de entendimiento con países no pertenecientes a la UE

2. En sus memorandos de entendimiento u otros documentos pertinentes celebrados con organismos de países no pertenecientes a la UE, Frontex debe estipular que Frontex (a través de la FRO) es responsable de recibir todas las reclamaciones por incumplimiento de los derechos fundamentales. Después de clasificarlas, la FRO trasladaría las reclamaciones al organismo nacional pertinente, en caso necesario. (Punto 47 de la evaluación detallada).

Material de información pública sobre el mecanismo de reclamaciones

3. En su material de información pública, Frontex debe dejar más claro a los posibles denunciantes los beneficios del mecanismo de reclamaciones, en particular que es gratuito. Frontex también debe llamar la atención sobre el hecho de que los denunciantes no deben ser sancionados por presentar denuncias y que la presentación de reclamaciones no debe perjudicar a otros procedimientos, como las solicitudes de asilo. (Punto 14 de la evaluación detallada).

4. El FRO debe tratar de desarrollar canales permanentes de cooperación con las organizaciones de la sociedad civil presentes sobre el terreno en que opera Frontex y proporcionarles material informativo sobre el mecanismo de reclamaciones, que explica los procedimientos para quienes representan a las personas que desean presentar reclamaciones. (Puntos 16 a 17 de la evaluación detallada).

Normas de aplicación revisadas para el mecanismo de reclamaciones

5. Frontex debe considerar la posibilidad de permitir reclamaciones anónimas y reformular su formulario de reclamación en relación con las reclamaciones anonimizadas que sean rechazadas por determinadas autoridades nacionales. Al remitir las denuncias presentadas por representantes de personas que desean permanecer en el anonimato, la FRO debe alentar al órgano nacional de derechos humanos y a la autoridad nacional encargada de la denuncia a utilizar todos los medios a su disposición para resolver las cuestiones alegadas, en cooperación con los representantes. (Puntos 18 a 20 de la evaluación detallada).

6. En el caso de las denuncias relativas a violaciones de las normas sobre el uso de la fuerza, las normas de desarrollo revisadas deben dejar claro qué normas sobre el uso de la fuerza están afectadas (en particular remitiéndose al anexo V del Reglamento (UE) 2019/1896). Las normas de desarrollo también deben establecer qué etapas procedimentales específicas, en su caso, están previstas en el mecanismo de reclamaciones para tramitar dichas reclamaciones. (Puntos 21 a 22 de la evaluación detallada).

7. Las normas revisadas deberían:

- aclare lo que se entiende por una falta de acción, incluso dando ejemplos, y aclare cómo las personas pueden quejarse de tal fracaso. (Punto 22 de la evaluación detallada.)
- especifique qué información debe contener en los informes enviados por las autoridades nacionales a la FRO, después de haberles remitido una reclamación. Por ejemplo, podría



incluirse un modelo para esos informes como anexo del reglamento. (Punto 31 de la evaluación detallada).

- hacer hincapié en que los Estados miembros están obligados a cooperar con el FRO y especificar las posibles sanciones por infracciones. (Punto 34 de la evaluación detallada.)
- definir un plazo para que el FRO determine la admisibilidad de una reclamación. (Punto 23 de la evaluación detallada).
- prever un procedimiento de recurso de las decisiones de la FRO, de conformidad con el artículo 111, apartado 5, del Reglamento 2019/1896, que establece que la FRO «reevaluará la denuncia si el denunciante presenta nuevas pruebas en situaciones en las que la denuncia ha sido inadmisibile de infundada» . (Punto 25 de la evaluación detallada).
- estipular que la FRO informe directamente al Consejo de Administración e informe al Director Ejecutivo únicamente sobre posibles violaciones de los derechos fundamentales notificadas a la FRO por los supervisores de los derechos fundamentales que la FRO *considere necesaria*» . (Punto 44 de la evaluación detallada).

Informes y publicaciones

8. Frontex debe publicar en su sitio web los informes anuales de la FRO correspondientes a 2017, 2018, 2019 y 2020, y considerar la posibilidad de publicar las decisiones de cierre de la FRO sobre reclamaciones (los denominados «informes finales»), si es necesario después de haber anonimizado su contenido. Los informes anuales de la FRO podrían incluir una sección sobre las acciones concretas emprendidas por Frontex y los Estados miembros sobre la base de sus observaciones y recomendaciones, un año después. (Puntos 39 y 53 de la evaluación detallada).

9. Las normas de la FRO sobre el tratamiento de los informes de incidentes graves deben hacerse públicas junto con las normas de aplicación sobre el mecanismo de reclamaciones. (Punto 56 de la evaluación detallada).

Emily O'Reilly Defensora del Pueblo Europeo

Estrasburgo, 15.6.2021

Anexos

Anexo I: Evaluación detallada del Defensor del Pueblo



Funcionamiento del mecanismo de reclamaciones

Respuesta de Frontex y la FRO

[17]

1. Entre 2016 y enero de 2021 (fecha de la respuesta de Frontex al Defensor del Pueblo), la FRO había recibido 69 reclamaciones, de las cuales 22 eran admisibles. Frontex espera que el despliegue de observadores de los derechos fundamentales, a los que pueden presentarse directamente las reclamaciones, dé lugar a un aumento de las reclamaciones.

2. Con arreglo a las normas de desarrollo vigentes, el denunciante debe facilitar sus datos de contacto. Las quejas anónimas no son admisibles. Los denunciantes pueden estar representados por cualquier parte, ya sea una persona física o jurídica.

3. Hasta la fecha, no se ha presentado ninguna reclamación contra un miembro del personal de Frontex. Como tal, el Director Ejecutivo aún no se ha visto obligado a tramitar esa queja. La FRO se puso en contacto con el Director Ejecutivo sobre determinadas quejas relativas al personal de las autoridades nacionales.

4. La FRO archiva un caso después de haber recibido una respuesta de la autoridad nacional pertinente, informándole de que su investigación se ha cerrado tras un seguimiento adecuado. Las normas de desarrollo actuales otorgan a la autoridad nacional seis meses a partir de la fecha en que la FRO transmita la denuncia para llegar a sus conclusiones.

Una respuesta adecuada es esencial para la eficacia del mecanismo. Las nuevas normas de desarrollo incluirán directrices a este respecto para las autoridades nacionales.

Si una autoridad nacional no envía ninguna respuesta al FRO o solo envía una «respuesta no concluyente», informará al Director Ejecutivo y al Consejo de Administración. A continuación, Frontex hace un seguimiento del asunto. Esto ha ocurrido hasta ahora solo en un número limitado de casos. La FRO archiva un caso en el que se ha recibido una respuesta no concluyente de la autoridad nacional pertinente, pero, sobre la base de la respuesta, no cabe esperar más información.

5. La FRO no siempre recibe una respuesta o un acuse de recibo de las instituciones nacionales de derechos humanos a las que envía denuncias. [18]

6. La FRO emite un informe final sobre la reclamación que se dirige al director ejecutivo de Frontex y al presidente del Consejo de Administración. Cuando proceda, el informe incluye recomendaciones sobre la reclamación que deben abordar el director ejecutivo o las autoridades nacionales pertinentes. A continuación, el asunto se archiva mediante carta firmada por la FRO y dirigida a la autoridad nacional y al denunciante, explicando los hechos y las conclusiones realizadas. El FRO adjunta el informe final a la carta.



7. En el caso de las operaciones de Frontex en países no pertenecientes a la UE, la FRO podrá evaluar la situación de los derechos fundamentales mediante el enlace con los organismos nacionales de derechos humanos (como las instituciones nacionales del Defensor del Pueblo) [19] , las ONG y otros agentes sobre el terreno.

8. Frontex publica información sobre el mecanismo de reclamaciones en sus informes anuales. La FRO presenta al Consejo de Administración informes periódicos sobre sus actividades y un informe anual sobre el mecanismo, incluidas referencias específicas a las conclusiones de Frontex y de los Estados miembros y el seguimiento de las reclamaciones. De conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1896/2019 [20] , la FRO está obligada a publicar un informe anual sobre sus actividades y sobre el cumplimiento de los derechos fundamentales por parte de Frontex en sus operaciones. El informe incluirá información sobre el mecanismo y sobre los avances de Frontex en la aplicación de su estrategia en materia de derechos fundamentales.

9. El personal de la FRO creció de un puesto en 2012 a 10 puestos en 2019. Dos de los puestos actuales se dedican a la tramitación de quejas. En 2020, Frontex asignó a la Oficina de Derechos Fundamentales el nuevo puesto adjunto de FRO, 40 derechos fundamentales supervisan puestos y dos puestos para funcionarios de las administraciones nacionales en comisión de servicio. Estos nuevos puestos asignados deben cubrirse en 2021. Además, la FRO se convirtió en un puesto de gestión, con un presupuesto de 1 millón EUR en 2020 y 1,3 millones EUR en 2021 (excluidos los costes de personal). El Director Ejecutivo no participó en la selección y nombramiento de la nueva FRO, que es responsable ante el Consejo de Administración.

Evaluación del Defensor del Pueblo

Accesibilidad del mecanismo de reclamaciones

10. El Defensor del Pueblo reconoce la labor de la FRO para sensibilizar sobre el mecanismo de reclamaciones, tanto entre el personal como entre las partes interesadas, y sobre el terreno. [21] No obstante, el Defensor del Pueblo observa que, hasta la fecha, se han recibido muy pocas reclamaciones a través del mecanismo.

11. El Reglamento (UE) 2019/1896 [22] establece que los «planes operativos», que se aplican a todos los participantes en las operaciones de Frontex, deben incluir disposiciones relativas a «un mecanismo para recibir y transmitir a la Agencia denuncias de violación de los derechos fundamentales ». En opinión del Defensor del Pueblo, esta obligación debe figurar claramente en los planes operativos, entre las tareas y responsabilidades para garantizar el respeto de los derechos fundamentales, y junto con la obligación de facilitar información sobre el mecanismo de reclamaciones. También sería beneficioso que el Código de Conducta aplicable a todas las personas que participan en las operaciones de Frontex mencionara la obligación de recibir reclamaciones y transmitir las a Frontex, y no solo la obligación de facilitar información sobre el mecanismo [23] .



12. El hecho de que este no sea el caso actualmente podría ayudar a explicar por qué aún no se han transmitido quejas al mecanismo a través de los participantes en las operaciones de Frontex. Además, la FRO declaró que los sujetos de los retornos forzados no siempre están provistos de formularios de reclamación, a pesar de que un miembro del personal de Frontex está presente en cada retorno forzoso coordinado por Frontex. [24] Si bien la Defensora del Pueblo espera que la presencia de observadores de los derechos fundamentales sobre el terreno mejore la situación, hace una sugerencia de mejora para abordar este problema.

13. En cualquier caso, el Defensor del Pueblo considera que es probable que el escaso número de reclamaciones se deba no solo a la falta de participación de los miembros del personal de Frontex sobre el terreno o porque los posibles reclamantes no son conscientes de que existe el mecanismo de reclamaciones, sino que pueden haber otras razones.

14. Los migrantes y refugiados de diferentes orígenes [25] pueden no ser conscientes de que los mecanismos de recurso son estándar o son gratuitos en los países de la UE [26], o pueden temer que la presentación de una denuncia pueda perjudicar otros procedimientos, como las posibles solicitudes de asilo. El material de información pública sobre el mecanismo de reclamaciones podría adaptarse para llamar más la atención sobre este tema.

15. Las personas cuyos derechos fundamentales pueden verse potencialmente afectados en las operaciones de Frontex a menudo ya se encuentran en situaciones extremadamente difíciles. [27] Es posible que no tengan tiempo ni medios para luchar por sus derechos fundamentales. El Defensor del Pueblo también observa que las quejas presentadas directamente por los particulares a los defensores del pueblo nacionales sobre violaciones de los derechos fundamentales en las operaciones de Frontex son raras. [28] En lugar de ello, cuando se reciben denuncias, las presentan organizaciones de la sociedad civil, en nombre de particulares o abogados que trabajan de forma pro bono/ayuda jurídica. [29]

16. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones de la sociedad civil especializadas en derechos humanos puedan ayudar a las personas no solo presentando denuncias en su nombre al mecanismo de denuncias, sino también siguiendo activamente la forma en que se manejan las denuncias.

17. El Defensor del Pueblo está convencido de que la cooperación con la sociedad civil es esencial para que el mecanismo de reclamaciones funcione bien. Sería útil que la FRO desarrollara canales formales de cooperación con las organizaciones de la sociedad civil presentes sobre el terreno donde opera Frontex, y el Foro Consultivo de Frontex, que incluye a representantes de la sociedad civil, podría desempeñar un papel importante a tal fin. El FRO también debe dejar claro a las organizaciones de la sociedad civil cómo considera que el mecanismo de reclamaciones se aplica a los guardias de fronteras de un Estado miembro de acogida que estén presentes en el ámbito de las operaciones de Frontex pero que no formen parte directa de la operación.

18. Ya en 2016, el Foro Consultivo recomendó que se aceptaran denuncias anónimas, ya que



esto podría alentar a las personas a utilizar el mecanismo de quejas. El primer paso a este fin sería garantizar que el nuevo mecanismo de reclamación de las normas de aplicación [30] incluya una disposición que permita a los denunciantes permanecer en el anonimato, incluso si existe el requisito de que dichos denunciantes tengan representantes no anónimos.

19. Es posible que determinadas autoridades nacionales o órganos de derechos humanos no puedan tramitar denuncias anónimas. Sin embargo, esto no significa que la FRO no tenga ningún propósito para transmitirles dichas reclamaciones. Después de haber recibido una denuncia de este tipo, estos organismos son informados de los problemas y pueden abordarlos por iniciativa propia o de otro modo. También pueden ponerse en contacto con posibles representantes de denunciantes anónimos, si creen que hay medidas adicionales que el denunciante debe tomar.

20. Del mismo modo, el formulario de reclamación contiene información [31] sobre la confidencialidad, lo que puede dar lugar a confusión.

21. Aparte de las denuncias sobre presuntas violaciones de los derechos fundamentales (tanto acciones como faltas de actuación), el mecanismo tratará ahora también las denuncias sobre violaciones de las normas sobre el uso de la fuerza. [32] Los denunciantes que alegan violaciones de las normas sobre el uso de la fuerza no necesitan verse afectados por las violaciones de las que denuncian. [33]

22. Sin embargo, es importante especificar, en las nuevas normas de aplicación del mecanismo de reclamación, qué normas sobre el uso de la fuerza se refieren y, en una sección separada, qué medidas procesales específicas se prevén en el mecanismo en relación con dichas reclamaciones. [34] También sería importante especificar qué podría ser una falta de actuación; esto podría incluir situaciones como la no remisión a las autoridades competentes de los migrantes que solicitaron protección internacional. [35] Las normas de aplicación del mecanismo de reclamaciones («normas de la Agencia sobre el mecanismo de reclamaciones») se publican en la página web de Frontex dedicada a los derechos fundamentales. El nuevo mecanismo de reclamación debe evitar la ambigüedad y ser tan explícito que no sea necesario establecer directrices sobre su aplicación.

Procedimientos en el marco del mecanismo de reclamaciones

23. Sobre la base de la información inspeccionada en esta investigación, parece claro que la primera FRO y la subsiguiente FRO provisional trataron de utilizar las disposiciones del mecanismo de reclamaciones a su disposición para garantizar los derechos fundamentales de los denunciantes. Las revisiones de la admisibilidad de las reclamaciones fueron exhaustivas y se llevaron a cabo en un plazo razonable, teniendo en cuenta que Frontex a menudo tuvo que realizar intercambios con las autoridades nacionales, y a veces con los denunciantes, para aclarar los detalles de las alegaciones. Sin embargo, el Defensor del Pueblo considera que sería conveniente contar con un plazo oficial para examinar la admisibilidad de las reclamaciones. Esto podría abordarse en el contexto de la revisión de las normas de aplicación del mecanismo de reclamación.



24. El material examinado por el Defensor del Pueblo indica que la FRO proporcionó explicaciones exhaustivas y oportunas a los reclamantes sobre cómo se tramitaría su reclamación, incluidos los datos de contacto de la autoridad nacional y el órgano de derechos humanos al que se remitieron sus quejas. En los casos en que las denuncias eran inadmisibles, la FRO explicó las razones y proporcionó asesoramiento sobre dónde podía acudir el denunciante en busca de ayuda.

25. La FRO también ha ofrecido a los reclamantes la posibilidad de apelar su decisión sobre su reclamación en algunos casos. [36] Sin embargo, el Defensor del Pueblo considera que la posibilidad de apelar las decisiones debe hacerse más formal, y que esto aumentaría la credibilidad del mecanismo.

26. El material examinado sugiere que la FRO actúa de manera oportuna y exhaustiva en la transmisión de las denuncias admisibles a las autoridades nacionales y los organismos de derechos humanos, y el seguimiento de las denuncias. [37] Las decisiones de clausura generalmente están bien razonadas y se argumentan convincentemente en términos de presuntas violaciones de los derechos fundamentales. [38]

27. La FRO ha formulado recomendaciones a los Estados miembros para que mejoren el sistema. Incluso si los Estados miembros tienen competencia exclusiva para llevar a cabo investigaciones sobre las violaciones de los derechos fundamentales en las operaciones de Frontex por parte del personal de sus autoridades nacionales, la FRO está facultada para llevar a cabo investigaciones sobre cualquier actividad de Frontex [39]. Al hacerlo, la FRO tiene el deber de llamar la atención sobre las irregularidades cometidas por las autoridades nacionales en operaciones/operaciones conjuntas coordinadas por Frontex. A tal fin, el Defensor del Pueblo acoge con satisfacción que las decisiones de cierre de la FRO incluyan también recomendaciones a Frontex sobre lo que podría hacer para garantizar que los Estados miembros eviten estas cuestiones en el futuro.

28. Si bien las recomendaciones de la FRO no son vinculantes, el Defensor del Pueblo acoge con satisfacción que Frontex haya hecho un seguimiento de las recomendaciones relativas a cuestiones sistémicas.

29. El director ejecutivo de Frontex está obligado a cooperar con la FRO. [40] A tal fin, el Defensor del Pueblo considera que, cuando sea posible, el director ejecutivo debe tratar de actuar sobre las recomendaciones de la FRO. En cualquier caso, la decisión del Director Ejecutivo sobre una reclamación que le haya sido remitida por la FRO podrá ser impugnada ante el Defensor del Pueblo Europeo. [41]

30. El Defensor del Pueblo observa que, si bien al principio de la existencia del mecanismo de reclamaciones, la cooperación de la FRO con el director ejecutivo y Frontex no era del todo satisfactoria, esta cooperación ha mejorado con el tiempo. Uno de los expedientes inspeccionados demostró que el director ejecutivo se puso en contacto con una autoridad nacional y con el Consejo de Administración, con el fin de garantizar que el Estado miembro en



cuestión siguiera a raíz de una reclamación que le remitiera la FRO. [42] El Defensor del Pueblo confía en que este enfoque continúe.

31. La inspección del Defensor del Pueblo demostró que ha habido problemas con la cooperación entre la FRO y las autoridades nacionales. [43] Se han producido retrasos en la respuesta de las autoridades nacionales y, hasta la fecha, sus respuestas no han incluido pruebas sobre el fondo del asunto, incluso en los casos en que la FRO solicitó explícitamente pruebas. [44] Frontex debería considerar la posibilidad de incluir disposiciones más claras en el nuevo mecanismo de reclamaciones de aplicación de las normas relativas al seguimiento de las reclamaciones a nivel nacional [45] , en particular proporcionando un modelo para las respuestas a la FRO.

32. El Reglamento (CE) n.º 2019/1896 obliga a las autoridades nacionales no solo a garantizar un seguimiento adecuado de las reclamaciones remitidas por la FRO, sino también a informar a la OPF en un plazo determinado de sus conclusiones y seguimiento de las reclamaciones. Las nuevas normas de aplicación del mecanismo de reclamación deben mantener el actual plazo obligatorio para que los Estados miembros informen a la FRO en un plazo de seis meses a partir de la fecha en que reciban la reclamación por parte de la FRO. Para cada caso en el que un Estado miembro no cumpla la obligación de informar al FRO, este debe poder remitir el asunto al Consejo de Administración. Dado que la Comisión Europea, que supervisa el cumplimiento nacional de la legislación de la UE, forma parte del Consejo de Administración, este podría ser un medio adicional para garantizar el cumplimiento.

33. Es esencial garantizar un seguimiento oportuno y adecuado de las denuncias. Si un Estado miembro no realiza un seguimiento oportuno y adecuado, Frontex no puede cumplir su obligación en virtud del Reglamento (CE) n.º 2019/1896 de solicitar al Estado miembro de que se trate que retire inmediatamente a su personal de la actividad de Frontex, cuando se compruebe que ha violado los derechos fundamentales o las obligaciones de protección internacional [46] .

34. Las normas de aplicación del mecanismo de reclamaciones podrían dar ejemplos de posibles sanciones para los Estados miembros si no cooperan con la OPF, sobre la base del artículo 111, apartado 7, del Reglamento (UE) 2019/1896. Para ser plenamente exhaustivas, estas normas podrían referirse a la posibilidad de que el director ejecutivo suspenda o no ponga en marcha actividades de Frontex, cuando se produzcan violaciones de los derechos fundamentales, de conformidad con el artículo 46 del Reglamento (UE) 2019/1896.

35. Si bien la FRO no tiene explícitamente la facultad de llevar a cabo investigaciones por iniciativa propia, la FRO utiliza dos procedimientos que sirven esencialmente a este propósito: «expresión de preocupación» y «riesgo inminente». El procedimiento de «riesgo inminente» permite a la FRO ayudar a los denunciantes cuyas reclamaciones no cumplan los requisitos procedimentales de admisibilidad, pero cuando la información facilitada en la denuncia constituya un riesgo inminente de perjuicio grave e irreparable a sus derechos fundamentales debido a las actividades de Frontex. El procedimiento de «expresación de preocupación» se aplica si la información recibida por la FRO o una reclamación inadmisibles plantea cuestiones



que podrían tener implicaciones más generales en los derechos fundamentales para una actividad de Frontex. [47] Ambos procedimientos pueden servir para descubrir problemas sistémicos. La FRO parece utilizar estos instrumentos de manera adecuada y eficaz, en particular el procedimiento de «riesgo inminente» para tramitar las denuncias sobre violaciones de los derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de retorno.

Transparencia del mecanismo de reclamaciones

36. Frontex tardó dos años después de la creación del mecanismo de reclamaciones en 2016 para proporcionar detalles sobre las reclamaciones en sus informes anuales, pero la información sigue siendo genérica.

37. La FRO ha presentado informes periódicos de actividad al Consejo de Administración, pero estos no se han hecho públicos. La FRO también compila informes anuales detallados («Informes anuales del mecanismo de reclamaciones individuales») sobre el mecanismo, pero tampoco se publican [48].

38. Aunque esta falta de transparencia es lamentable, en virtud del Reglamento 2019/1896 [49], la FRO tiene ahora la obligación legal de publicar sus propios informes anuales de actividad, incluida información sobre la medida en que las actividades de Frontex respetan los derechos fundamentales. Estos informes deben incluir información sobre el mecanismo de reclamaciones y la aplicación de la estrategia de derechos fundamentales.

39. Sin embargo, la simple publicación de estos informes no será suficiente para garantizar que Frontex pueda rendir cuentas de las acciones del mecanismo. A tal fin, el Defensor del Pueblo sugiere que Frontex publique en su sitio web las decisiones de cierre de la FRO sobre reclamaciones (los denominados «informes finales»), si es necesario después de haber anonimizado su contenido. [50]

Independencia del mecanismo de reclamaciones

40. El Defensor del Pueblo considera que el mecanismo de reclamaciones solo puede ser tan independiente como lo es la FRO.

41. Durante los primeros años de existencia del mecanismo de reclamaciones, la FRO fue nombrada por el Director Ejecutivo y también le informó [51]. El FRO no tenía funciones de gestión, como la contratación o el presupuesto. En estas circunstancias, la FRO tuvo que contar con el apoyo del Foro Consultivo para garantizar la independencia del mecanismo de reclamaciones.

42. El Defensor del Pueblo considera que la cooperación de la FRO con el Foro Consultivo [52] es importante para garantizar la independencia del mecanismo, y que las dos entidades deben tratar de reforzar su colaboración. Por lo tanto, sería deseable llevar a cabo procesos formales para facilitar esta cooperación.



43. La decisión de sustituir la primera FRO, durante su prolongada ausencia, por un miembro del Gabinete del Director Ejecutivo claramente corría el riesgo de crear la percepción de que la independencia de la FRO puede verse comprometida. Sin embargo, al seguir los procedimientos, la FRO provisional ha contribuido a garantizar la independencia de sus actividades.

44. El Reglamento 2019/1896 reforzó tanto el papel como la independencia de la FRO. La FRO contará con la asistencia de la FRO adjunta y de al menos 40 supervisores de los derechos fundamentales, que actuarán sobre el terreno bajo la supervisión de la FRO. A los supervisores de los derechos fundamentales también se les pueden asignar tareas del mecanismo de reclamaciones. La independencia de la FRO fue confirmada por las normas emitidas por el Consejo de Administración en enero de 2021. En particular, de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 2019/1896, la FRO debe informar directamente al Consejo de Administración y al director ejecutivo únicamente sobre las posibles violaciones de los derechos fundamentales notificadas a la OPF por los supervisores de los derechos fundamentales, según *considerare necesario*. Las nuevas normas de desarrollo del mecanismo deben tener en cuenta esta diferencia.

45. Es lamentable que Frontex haya retrasado la aplicación de los importantes cambios introducidos por el Reglamento (UE) 2019/1896. Frontex tardó unos trece meses en tomar las medidas necesarias para que el Consejo de Administración pudiera adoptar las normas sobre la independencia de la FRO y otros tres meses para completar el procedimiento de designación de una nueva FRO. Por consiguiente, el nombramiento de la FRO adjunta se ha retrasado, ya que la FRO debe participar en dicho procedimiento. [53] Los 40 supervisores de derechos fundamentales aún no han sido nombrados, aunque este proceso debería haberse completado antes del 5 de diciembre de 2020.

Cómo se aplica el mecanismo de reclamaciones en países no pertenecientes a la UE

46. El Defensor del Pueblo considera que, cuando los países no pertenecientes a la UE tienen un historial deficiente en materia de derechos humanos, Frontex debe tener esto en cuenta antes de tratar de cooperar y negociar memorandos de entendimiento con organismos de los países que son nominalmente responsables de los derechos humanos.

47. Para facilitar a las posibles víctimas de violaciones de los derechos fundamentales la notificación de incidentes en países no pertenecientes a la UE en los que se están llevando a cabo operaciones de Frontex, Frontex debe ser responsable de recibir las denuncias en primera instancia y decidir si necesitan transferir la denuncia al organismo nacional pertinente. En sus memorandos de entendimiento con los organismos nacionales de derechos humanos de terceros países, Frontex debe considerar la posibilidad de incluir disposiciones a tal fin.

El papel del agente de derechos fundamentales



Respuesta de Frontex y la FRO

48. Frontex dispone de tres mecanismos mediante los cuales las personas pueden denunciar violaciones de los derechos fundamentales: el mecanismo de reclamaciones, el mecanismo del informe sobre incidentes graves (SIR) y el «mecanismo de supervisión del uso de la fuerza por el personal estatutario».

49. La FRO se ocupa de las denuncias de violaciones de los derechos fundamentales debidas a acciones o de falta de actuación por parte del personal implicado en las actividades de Frontex, así como de denuncias de violaciones de las normas sobre el uso de la fuerza. Se supone que la FRO debe velar por que los incidentes relacionados con el uso de la fuerza se investiguen a fondo y que los resultados de esas investigaciones se transmitan al Foro Consultivo. [54] El mecanismo de supervisión del uso de las funciones de la fuerza en paralelo con el mecanismo de denuncias, del que es responsable la FRO. Los informes de incidentes relacionados con el uso de la fuerza se transmiten así a la FRO.

50. Además, la FRO actúa como coordinadora siempre que exista una SIR relacionada con posibles violaciones de los derechos fundamentales.

Evaluación del Defensor del Pueblo

51. El Defensor del Pueblo observa el gran número de tareas de las que ahora es responsable la FRO en virtud del Reglamento (UE) 2019/1896. Además de las tareas de gestión y capacitación, y la tramitación de informes de incidentes graves y el mecanismo de quejas (incluidas las quejas sobre el uso de la fuerza), la FRO también tiene una serie de tareas de asesoramiento. Estas tareas de asesoramiento pueden basarse en una solicitud específica o por iniciativa propia de la FRO e incluir la emisión de dictámenes sobre diversas actividades de Frontex (proyectos piloto, proyectos de asistencia técnica y proyectos de acuerdos de trabajo con países no pertenecientes a la UE, entre muchos otros). El FRO también realiza un seguimiento de los informes de seguimiento de las operaciones conjuntas de retorno, tanto a los Estados miembros como a Frontex. La FRO también revisa la Estrategia de Derechos Fundamentales de Frontex.

52. Los informes periódicos más recientes sobre las actividades de la FRO [55] , que se presentaron al Consejo de Administración, muestran que las tareas de asesoramiento de la FRO incluyen la presentación de observaciones y recomendaciones sobre los planes operativos de Frontex y los informes de evaluación de las operaciones conjuntas (incluidas las operaciones de retorno). [56] Estas observaciones y recomendaciones desempeñan un papel importante a la hora de garantizar la protección de los derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de Frontex.

53. Sin embargo, es esencial que el asesoramiento de la FRO se actúe en la mayor medida posible, y que la FRO supervise esto. A tal fin, los informes anuales de la FRO podrían incluir una sección sobre las medidas concretas adoptadas por Frontex y los Estados miembros a raíz



de las observaciones y recomendaciones de la FRO.

54. Además, si bien la FRO goza de una independencia considerable sobre el funcionamiento del mecanismo de reclamaciones (incluida la tramitación de las denuncias sobre el uso de la fuerza), no puede decirse lo mismo en lo que respecta a su papel con respecto a las recomendaciones sobre derechos fundamentales en el contexto de las cuestiones relativas a los derechos fundamentales. La inspección del Defensor del Pueblo mostró que el SIR es un sistema elaborado, en el que participan muchos participantes, con el papel de la FRO que comienza solo más tarde en el proceso. Esto puede disminuir la influencia del FRO.

55. Una forma de mitigar esto podría ser garantizar que las SIR sobre derechos fundamentales se notifiquen directamente a la FRO, que podría llevar a cabo la evaluación inicial y categorizarlas. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo se congratula de que Frontex haya seguido la recomendación del Grupo de Trabajo sobre Derechos Fundamentales y Aspectos Jurídicos y Operativos de las Operaciones en el Mar Egeo, creado por su Consejo de Administración [57] , y cambie la lista de distribución de SIR de manera que la FRO reciba todos los SIR sobre derechos fundamentales [58] .

56. Sería conforme a los principios de buena administración que, una vez que la FRO reciba SIR, la FRO podría utilizar un procedimiento similar al empleado por el mecanismo de reclamaciones. A tal fin, deben hacerse públicas las normas procedimentales de la FRO relativas a las presuntas violaciones de los derechos fundamentales, así como las normas de desarrollo del mecanismo.

Anexo II: Reclamaciones tramitadas por el agente de derechos fundamentales 2016-2019

[59]

En el período cubierto por la presente investigación, todas las reclamaciones se referían al personal de las autoridades nacionales que participaban en las operaciones de Frontex; no hubo quejas sobre las acciones del personal de Frontex.

1. Reclamaciones en 2016/17

En el informe de la FRO que abarca todo el año 2017 y el período comprendido entre el 6 de octubre de 2016 (cuando se creó el mecanismo de reclamaciones) y el 31 de diciembre de 2017 (*Informe del responsable de derechos fundamentales del mecanismo de reclamaciones al director ejecutivo y el Consejo de Administración*), la FRO proporcionó una visión general de todas las reclamaciones recibidas durante el período de referencia. Se trata de cinco denuncias admisibles y doce improcedentes.

Reclamaciones admisibles

A. La denuncia se refería a una operación de retorno de migrantes en avión («operación de readmisión aérea») de Grecia a Turquía, financiada por Frontex y que tuvo lugar el 20 de



octubre de 2016. Los denunciantes, representados por un representante de la sociedad civil, eran una familia de seis ciudadanos sirios (incluidos cuatro niños), que habían solicitado formalmente asilo a las autoridades griegas. Alegaron violaciones del artículo 18 de la Carta de los Derechos Fundamentales (derecho de asilo), del artículo 24 (derechos del niño) y del artículo 19 (protección en caso de expulsión, expulsión o extradición). El 15 de febrero de 2017, la FRO remitió la denuncia a la autoridad griega, que al final del período de referencia (30 de diciembre de 2017) no había respondido.

B. La denuncia se refería a una operación de retorno de migrantes en barco (operación de readmisión [60]) de Grecia a Turquía, financiada por Frontex y prevista para el 27 de abril de 2017. El demandante, nacional iraní, solicitó asilo en Grecia y su solicitud estaba pendiente ante el órgano jurisdiccional nacional en el momento de su expulsión prevista. Alegó violaciones del artículo 18 de la Carta de los Derechos Fundamentales (derecho de asilo) y del artículo 19 (protección en caso de expulsión, expulsión o extradición). La FRO transmitió la denuncia a la autoridad griega. La autoridad griega canceló la operación de devolución del denunciante a Turquía.

C. La denuncia se refería a una operación de readmisión de Grecia a Turquía, prevista para el 25 de mayo de 2017 y financiada por Frontex. El autor, nacional de Pakistán, solicitó asilo en Grecia. Su recurso contra la decisión negativa sobre su solicitud de asilo estaba pendiente ante el órgano jurisdiccional nacional en la fecha de la operación prevista. Alegó violaciones del artículo 18 de la Carta (derecho de asilo) y del artículo 19 (protección en caso de expulsión, expulsión o extradición). La FRO transmitió la denuncia a la autoridad griega. La autoridad griega anuló la readmisión del demandante.

D. La denuncia se refería a los controles fronterizos en el paso fronterizo ferroviario de Terespol (Polonia). El autor, de nacionalidad rusa, alegó que intentó en varias ocasiones presentar una solicitud de protección internacional en la frontera, pero todos fueron rechazados y fue devuelto a Belarús. Alegó violaciones del artículo 18 de la Carta (derecho de asilo) y del artículo 41 (derecho a una buena administración). La autoridad polaca informó a la FRO de que el denunciante no tenía visado válido y no presentó una solicitud de protección internacional, pero había invocado razones económicas para entrar en Polonia. El caso estaba pendiente al final del período de que se informa. La FRO solicitó información adicional.

E. La denuncia se refería a una operación conjunta de retorno de Hungría a Afganistán, de 20 de noviembre de 2017. El autor, ciudadano afgano, alegó que fue devuelto de Hungría mientras su apelación estaba pendiente ante el tribunal. Sostuvo que se violaban el artículo 19 de la Carta de los Derechos Fundamentales (protección en caso de expulsión, expulsión o extradición) y el artículo 47 (derecho a un recurso efectivo y a un juicio imparcial). La FRO transmitió la denuncia a la autoridad húngara. El caso estaba pendiente al final del período de que se informa.

Denuncias inadmisibles

Siete denuncias eran inadmisibles, bien porque no se referían a una actividad de Frontex o



porque no había ninguna participación o presencia de agentes desplegados por Frontex.

Tres denuncias se referían a las autoridades búlgaras (una denuncia presentada por 22 ciudadanos de Sri Lanka y una denuncia de un ciudadano de Ghana se referían a una detención prolongada sin motivo; la tercera denuncia fue presentada por otro grupo de ciudadanos de Sri Lanka en relación con su deportación). La FRO transmitió las tres quejas al Defensor del Pueblo búlgaro y al ACNUR.

Hubo una queja de un refugiado sirio detenido en Moria (Grecia) en espera de su regreso y readmisión por parte de Turquía. Recurrió la decisión de retorno ante el órgano jurisdiccional nacional. Frontex no participó. La FRO transmitió la reclamación al Defensor del Pueblo griego.

Dos denuncias se referían a controles fronterizos en la frontera entre Polonia y Bielorrusia. La FRO transmitió estas quejas al Defensor del Pueblo polaco y a la Guardia de Fronteras polaca. También hubo una denuncia relativa a los controles en la frontera lituano-rusa. Los agentes desplegados por Frontex no participaron en estas quejas.

Dos denuncias eran anónimas y se consideraban inadmisibles porque no se referían a personas directamente afectadas por una actividad de Frontex. Uno de ellos, relativo a las condiciones a las que se enfrentan los migrantes que llegan a la isla de Chios (Grecia), fue tratado por la FRO como «una expresión de preocupación». La FRO informó al director ejecutivo de Frontex sobre estas cuestiones y se puso en contacto con las autoridades griegas.

Dos denuncias inadmisibles no se referían a violaciones de derechos fundamentales: una denuncia de un periodista sobre la negativa a registrar una operación de readmisión en Lesbos; y una queja de un ciudadano de la UE sobre el largo tiempo de espera para cruzar la frontera entre Hungría y Serbia.

2. Quejas en 2018

En el informe de la FRO correspondiente a 2018 (*Informe Anual del Mecanismo de Reclamaciones Individuales*), el FRO proporcionó una visión general de las quejas recibidas durante ese año. Se declararon admisibles tres denuncias, con procedimientos nacionales en curso en el momento del informe. Se declararon inadmisibles siete denuncias.

Reclamaciones admisibles

R. La denuncia fue prorrogada a partir de 2017, ya que el caso no había sido cerrado. La denuncia se refería a una operación coordinada por Frontex para el retorno de migrantes en avión (operación de readmisión aérea) de Grecia a Turquía, que tuvo lugar el 20 de octubre de 2016. Los denunciantes eran una familia de seis personas (incluidos cuatro niños) que habían informado oficialmente a las autoridades griegas de que estaban solicitando asilo en Grecia. Alegaron violaciones del artículo 18 de la Carta de los Derechos Fundamentales (derecho de asilo), del artículo 24 (derechos del niño) y del artículo 19 (protección en caso de expulsión, expulsión o extradición). La FRO transmitió la reclamación a la autoridad griega, que no



respondió en el plazo aplicable.

B. El retraso en la respuesta de la autoridad griega a la tramitación de la denuncia A dio lugar a una segunda denuncia de los mismos denunciantes sobre el retraso.

C. La denuncia se refería a una operación conjunta de retorno de España a Colombia, que tuvo lugar el 26 de septiembre de 2018. El autor alegó violaciones del artículo 1 de la Carta de los Derechos Fundamentales (dignidad humana) y del artículo 4 (prohibición de la tortura y los tratos o penas inhumanos o degradantes) en el contexto de su regreso. La FRO transmitió la denuncia a la policía española. Tras la primera respuesta de la policía española, la FRO formuló preguntas adicionales.

D. La denuncia se refería a incidentes con una operación conjunta de controles fronterizos en la frontera entre Polonia y Bielorrusia que tuvo lugar el 3 de septiembre de 2018. El demandante es una persona con discapacidad y movilidad reducida que alegó haber sido víctima de una violación del artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales (integración de las personas con discapacidad). La FRO remitió la denuncia a la autoridad polaca (punto focal nacional). El caso está pendiente.

Denuncias inadmisibles

Siete denuncias eran inadmisibles porque no se referían a las actividades de Frontex.

La FRO transmitió dos reclamaciones inadmisibles al Defensor del Pueblo polaco y a la Guardia de la Junta de Polonia: una relativa a la detención sin motivo de un ciudadano no perteneciente a la UE que viaja de Alemania a Polonia en tren, y la segunda sobre el retraso de 10 horas en el control de una familia en la frontera polaco-ucraniana.

Dos denuncias se referían a las dificultades experimentadas por las personas que ingresaban a Italia. Otra denuncia fue presentada por un ciudadano de la UE que fue detenido con frecuencia en la frontera entre España y Marruecos. Otra denuncia se refería a controles en la frontera croata con Bosnia y Herzegovina.

La FRO recibió una denuncia anónima, que no se refería a una actividad de Frontex.

3. Quejas en 2019

En el informe de la FRO correspondiente a 2019 (*Informe Anual del Mecanismo de Reclamaciones Individuales*), el FRO proporcionó una visión general de las reclamaciones recibidas durante ese año. Se declararon admisibles siete denuncias. El procedimiento del mecanismo de reclamaciones se ultimó en relación con tres de estas reclamaciones, y el procedimiento relativo a las cuatro restantes está en curso. Se declararon inadmisibles once denuncias.

Reclamaciones admisibles



A. La denuncia se refería a una operación conjunta de retorno (por vía aérea) procedente de Budapest, prevista para el 7 de mayo de 2019. Tres familias (dieciséis personas, incluidos niños y mujeres en situación de vulnerabilidad) debían regresar de Hungría. Sin embargo, habían solicitado asilo en Hungría y su recurso estaba pendiente. Alegaron que su retorno infringiría la legislación de la UE en materia de asilo, ya que sus solicitudes de asilo no habían sido examinadas en cuanto al fondo, sino que simplemente se habían desestimado por inadmisibles, sobre la base de una disposición específica introducida por Hungría que, según ellos, es contraria a la legislación de la UE en materia de asilo. La FRO solicitó una respuesta a la autoridad húngara. La autoridad húngara: negó la existencia de violaciones de los derechos fundamentales; sostuvo que la Oficina de Asilo y el órgano jurisdiccional nacional respetaron los derechos legales de los denunciados; declaró que las condiciones en que las familias habían estado detenidas en la zona de tránsito habían sido adecuadas; declaró que los denunciados habían abandonado voluntariamente Hungría hacia Serbia antes de que se aplicara efectivamente la decisión de devolverlos.

B. La denuncia se refería a una operación conjunta «Focal Points 2019 Land» en el paso fronterizo Roszke (Hungría), con dos personas alegando malos tratos por parte de un guardia de fronteras húngaro. La autoridad húngara informó a la FRO de que las declaraciones de los denunciados estaban en contradicción con una declaración de los representantes del Departamento de Justicia y Supervisión, que es responsable de la guardia de fronteras; y que no se pudieron determinar las circunstancias.

C. La denuncia se refería a la operación conjunta «Coordination Points 2019 Air» en el aeropuerto de Kutaisi (Georgia). Los denunciados (dos familias) alegaron malos tratos verbales y violación de su derecho a una buena administración por parte de los agentes nacionales desplegados por Frontex en dicha operación. La FRO remitió la denuncia a los puntos focales nacionales franceses e italianos.

D. La denuncia se refería a la operación conjunta «Focal Points 2019 Land» en el paso fronterizo de Terespol (Polonia). El autor alegó malos tratos verbales por parte de un guardia fronterizo polaco. Los guardias de fronteras polacos informaron a la FRO de que habían llevado a cabo una investigación y constataron que no se habían violado los derechos del autor y que cualquier percepción de ello podía deberse a barreras lingüísticas.

E. La denuncia se refería a una operación conjunta de retorno financiada por Frontex (por vía aérea) desde Suecia, prevista para el 12 de noviembre de 2019. El autor alegó que el vuelo perjudicaría gravemente su salud. El demandante presentó certificados médicos en apoyo de su reclamación. La autoridad sueca respondió a la FRO que el autor había apelado contra su declaración en numerosas ocasiones y que los resultados siempre habían sido negativos, ya que las evaluaciones médicas no corroboraban sus alegaciones. En última instancia, el demandante no fue devuelto.

F. La denuncia se refería a la devolución de una persona de Lesbos (Grecia) a Turquía en el marco de una operación financiada por Frontex que estaba prevista para el 15 de noviembre de



2019. El autor alegó que se había violado el artículo 18 de la Carta de los Derechos Fundamentales (derecho de asilo), el artículo 47 (derecho a un recurso efectivo y a un juicio imparcial) y el artículo 19 (protección en caso de expulsión, expulsión y extradición). El caso está pendiente ante las autoridades griegas.

G. La denuncia se refería a una operación conjunta de retorno por vía aérea, procedente de Suecia, financiada por Frontex y prevista para el 9 de diciembre de 2019. El autor alegó que iba a ser devuelto a un país en el que nunca había estado, en violación del artículo 19 de la Carta de los Derechos Fundamentales (protección en caso de expulsión, expulsión y extradición). La autoridad sueca informó a la FRO de que el Organismo Sueco de Migración había examinado la solicitud de asilo del autor y había emitido una decisión negativa, y que su recurso ante el tribunal había sido desestimado. En el momento en que la autoridad sueca respondió, el denunciante todavía se encontraba en Suecia.

Denuncias inadmisibles

Siete denuncias no eran admisibles porque no estaban relacionadas con ninguna actividad de Frontex, y dos eran inadmisibles porque no se referían a violaciones de los derechos fundamentales. Tres de las denuncias se referían a los controles fronterizos (en las fronteras terrestres entre Marruecos-España y Polonia-Ucrania); en los aeropuertos de Italia y Dinamarca; y en la frontera marítima en Tarifa (España). Las familias presentaron dos denuncias: una denuncia se refería a una familia que alegaba que no tenían tienda de campaña en el campamento de refugiados de Moria (Grecia); otra queja se refería al tiempo de espera en la frontera griega. Dos miembros del equipo Frontex en Almería (España) presentaron una denuncia contra otro miembro del equipo por presuntos insultos. Una de las quejas se refería a los malos tratos infligidos a los residentes por dos funcionarios en el campamento de refugiados en Drama (Grecia).

Anexo III: Actividades de sensibilización llevadas a cabo por Frontex

1. Sobre la base de datos sobre las nacionalidades de las personas que llegan a las fronteras de la UE y los países a los que se realizan los retornos forzados apoyados por Frontex, Frontex elaboró una lista de las lenguas más comunes de los posibles denunciantes del mecanismo de reclamaciones. El formulario de reclamación ya está disponible en el sitio web de Frontex en las trece lenguas más comunes [61]. El FRO también puede tramitar las reclamaciones recibidas en otras lenguas, utilizando diferentes servicios de traducción disponibles para la administración de la UE. A tal fin, Frontex tiene la intención de actualizar el formulario de reclamación en su sitio web para indicar que una persona puede presentar una reclamación en cualquier idioma. Los folletos que pone a disposición de las personas que llegan a las fronteras de la UE ya especifican que pueden presentar una reclamación en cualquier idioma.

2. Aunque Frontex anima a los denunciantes a utilizar el formulario en línea, también acepta reclamaciones por escrito presentadas por correo postal o por correo electrónico. Los



participantes en las operaciones de Frontex deben ayudar a quienes deseen presentar reclamaciones y transmitir las a la FRO, incluso si la reclamación se refiere a los propios participantes. Estas quejas no se registran actualmente sobre el terreno, pero Frontex tiene previsto establecer un mecanismo para hacerlo.

3. Actualmente se está desarrollando una herramienta para presentar quejas directamente por teléfonos inteligentes, y el primer prototipo en inglés está previsto que esté disponible en el primer trimestre de 2021.

4. En 2017-20, la FRO trabajó en la sensibilización sobre el mecanismo mediante la producción de material de información pública (un folleto y un póster sobre el mecanismo) y la organización de formación y talleres para todo el personal de Frontex, así como para el personal de las autoridades nacionales y otras partes interesadas. El folleto está disponible en 14 idiomas en el sitio web de Frontex y está impreso en 12 idiomas. En el contexto de las operaciones conjuntas de retorno, Frontex distribuyó 12500 ejemplares del folleto y 100 carteles. El FRO está considerando crear material adaptado para los niños sobre el mecanismo, así como un video para el público en general.

5. El personal de la FER ha realizado visitas sobre el terreno con el fin de sensibilizar sobre el mecanismo, pero puede ser difícil llegar a posibles denunciantes, en particular debido a las dificultades lingüísticas y a la situación sobre el terreno. Siempre que sea posible, la FRO utiliza las instalaciones de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) para poner a disposición folletos y otra información, así como las autoridades nacionales u organizaciones de la sociedad civil, siempre que sea posible.

[1] Creado en 2012, el Foro reúne a instituciones clave de la UE, organizaciones internacionales y de la sociedad civil para asesorar a Frontex en cuestiones de derechos fundamentales.

<https://frontex.europa.eu/accountability/fundamental-rights/consultative-forum/general/> [Enlace]

[2] Reglamento (UE) 2019/1896 sobre la Guardia Europea de Fronteras y Costas:

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2019/1896/oj> [Enlace].

[3] En el anexo II figuran más detalles sobre el número y la naturaleza de las denuncias.

[4] Los informes sobre incidentes graves tienen por objeto informar lo antes posible a Frontex, a los Estados miembros y a otras partes interesadas sobre los «incidentes graves», tal como se describe en el «catálogo de incidentes graves de Frontex».

[5] Los incidentes graves se definen como un acontecimiento o suceso que puede afectar o ser pertinente para la misión Frontex, la imagen de Frontex o la seguridad de los participantes en las operaciones, incluidas las violaciones de los derechos fundamentales o del Derecho de la UE o internacional.



[6] Artículo 111 del Reglamento (UE) 2019/1896.

[7] Artículo 109 del Reglamento (UE) 2019/1896.

[8] Anexo V del Reglamento (UE) 2019/1896.

[9] Artículo 110 del Reglamento 2019/1896.

[10] Las normas fueron adoptadas por el Consejo de Administración de Frontex («Decisión 6/2021 del Consejo de Administración, de 20 de enero de 2021, por la que se adoptan normas especiales para garantizar la independencia del agente de derechos fundamentales y de su personal»).

[11] La carta del Defensor del Pueblo a Frontex puede consultarse en:
<https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/134842>.

[12] disponible en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/137728>

[13] disponible en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>

[14] Defensores del Pueblo de Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Chequia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Grecia, Noruega y Eslovaquia.

[15] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016R1624> [Enlace]

[16] Considerando 104 del Reglamento (UE) 2019/1896: «(...) el mecanismo debe ser eficaz, garantizando un seguimiento adecuado de las reclamaciones.(...)»

[17] Los argumentos se presentaron en las cartas del director ejecutivo de Frontex y de la FRO provisional, así como en la reunión de inspección con el equipo de investigación del Defensor del Pueblo.

[18] En el contexto de la investigación, la FRO alegó que el funcionario necesita herramientas para garantizar que las autoridades nacionales o Frontex respondan de manera oportuna, completa y transparente, y que Frontex hace un seguimiento cuando no se ha recibido respuesta.

[19] Con este fin, Frontex se encuentra actualmente en el proceso de conclusión de memorandos de entendimiento relativos al mecanismo con los organismos pertinentes en Albania y Montenegro.

[20] Artículo 109 , apartado 4, del Reglamento (UE) 2019/1869.

[21] Tal como se describe en el anexo I de la Decisión.



[22] Artículo 38, apartado 3, letra n), del Reglamento 2019/1896.

[23] [CÓDIGO DE CONDUCTO — aplicable a todas las personas que participen en las actividades operativas de Frontex \(europa.eu\) \[Enlace\]](#)

[24] Informe anual del mecanismo de reclamaciones individuales 2018. Aún no publicado.

[25] Véase la 53ª observación del TCE relativa a un mediador cultural en su informe de auditoría de 8 de junio de 2021 relativo a Frontex:

<https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/frontex-8-2021/en/#chapter3>

[26] Con excepción del afiche en el mecanismo de denuncia, el material de sensibilización existente no enfatiza adecuadamente estos elementos:

[https://frontex.europa.eu/accountability/complaints-mechanism/ \[Enlace\]](https://frontex.europa.eu/accountability/complaints-mechanism/)

[27] En el anexo II de la presente Decisión se detallan algunas de las situaciones difíciles a las que se enfrentan las personas.

[28] Diez de los doce defensores del pueblo que respondieron al Defensor del Pueblo Europeo declararon que no habían recibido reclamaciones directamente de personas afectadas por las operaciones de Frontex, en las que participaron sus autoridades nacionales, sobre presuntas violaciones de los derechos fundamentales.

[29] El defensor del pueblo griego que recibe el mayor número de quejas de migrantes y refugiados sobre las violaciones de sus derechos en las fronteras de la UE, en comparación con otros defensores del pueblo, declaró en su informe provisional «Supuestas devoluciones a Turquía de extranjeros que llegaron a Grecia en busca de protección internacional» que entre 15 quejas individuales sobre las devoluciones que investigó, 12 fueron presentadas por ONG y uno por un abogado que actúa en nombre de individuos ([https://www.synigoros.gr/?i=human-rights.en.recentinterventions.791674 \[Enlace\]](https://www.synigoros.gr/?i=human-rights.en.recentinterventions.791674)).

[30] El equipo del Defensor del Pueblo inspeccionó el proyecto de normas de desarrollo del CM, que Frontex clasificó como confidencial.

[31] Por una parte, el formulario de denuncia cita del Reglamento 2019/1896: « *las reclamaciones son tratadas confidencialmente por Frontex y los denunciantes de FRO [...] deben confirmar que están autorizando explícitamente a la FRO a revelar [su] identidad y datos personales (...) a las autoridades nacionales pertinentes y a las instituciones de derechos fundamentales .»* Por otra parte, establece: « *Si decide no compartir sus datos personales, la reclamación podrá ser rechazada por las autoridades nacionales competentes y la institución de derechos humanos .»*»

[32] Anexo V, Reglamento (UE) 2019/1896



[33] Punto 4, bajo el epígrafe «Mecanismo de reclamaciones», anexo V del Reglamento 2019/1896: *«Toda persona podrá presentar una denuncia para denunciar presuntas infracciones por parte del personal estatutario desplegado como miembros de los equipos de las normas sobre el uso de la fuerza aplicables en virtud del presente anexo a través del mecanismo de reclamación previsto en el artículo 111 .»*

[34] Durante la reunión con el equipo del Defensor del Pueblo, la FRO provisional se refirió al artículo 111, apartado 8, del Reglamento 2019/1896 y declaró que, cuando un miembro del personal de una autoridad nacional no haya cumplido las normas sobre el uso de la fuerza, Frontex debe solicitar al Estado miembro que retire a dicho miembro del personal de las operaciones de Frontex. Véase el informe de la reunión de inspección en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>.

[35] Entre la entrada en vigor del Reglamento, el 4 de diciembre de 2020, por el que se introduce la posibilidad de presentar una reclamación por omisión, y febrero de 2021, cuando se proporcionó la respuesta al Defensor del Pueblo, la FRO no ha recibido ninguna reclamación por omisión. Véase el informe sobre la reunión de inspección con la FRO: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>

[36] De conformidad con el artículo 111, apartado 5, del Reglamento 2019/1896. Véase el informe sobre la reunión de inspección con el FRO provisional: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>

[37] El equipo de investigación del Defensor del Pueblo inspeccionó los intercambios entre la FRO, los organismos nacionales de derechos humanos y las autoridades nacionales. Frontex consideró que estos documentos eran confidenciales.

[38] El equipo de investigación del Defensor del Pueblo inspeccionó las decisiones finales de la FRO y los informes finales sobre los casos. Frontex consideró que estos documentos eran confidenciales.

[39] Artículo 109.2.b del Reglamento 2019/1896.

[40] Artículo 111.6 del Reglamento 2019/1896: «En caso de reclamación registrada relativa a un miembro del personal de la Agencia, el agente de derechos fundamentales recomendará al director ejecutivo un seguimiento adecuado, incluidas medidas disciplinarias, y, en su caso, la remisión para la incoación de procedimientos de justicia civil o penal de conformidad con el presente Reglamento y la legislación nacional. El director ejecutivo garantizará el seguimiento adecuado e informará al agente de derechos fundamentales en un plazo determinado y, en caso necesario, a intervalos regulares a partir de entonces, sobre las conclusiones, la aplicación de medidas disciplinarias y el seguimiento por parte de la Agencia en respuesta a una reclamación.»

[41] El artículo 228 TFUE dispone que el Defensor del Pueblo Europeo puede tramitar reclamaciones relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones,



órganos y organismos de la Unión, con excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de su función judicial.

[42] Artículo 111.7: «(...) La Agencia hará un seguimiento del asunto si no se recibe ningún informe del Estado miembro de que se trate. Cuando el Estado miembro de que se trate, dentro del plazo determinado, no informe o solo proporcione una respuesta no concluyente, el agente de derechos fundamentales informará al director ejecutivo y al consejo de administración.»

[43] Un caso relativo a las autoridades griegas se menciona en el informe general anual de Frontex correspondiente a 2018. La FRO no recibió observaciones de las autoridades griegas en el plazo establecido en las normas del mecanismo de denuncia en vigor (seis meses después de la transmisión de la denuncia). La FRO llegó a la conclusión de que esta situación pone en peligro la eficacia del mecanismo. Otra denuncia relativa a Grecia está pendiente ante las autoridades griegas desde noviembre de 2019. Este caso se registrará como cerrado en el informe anual de la FRO correspondiente a 2020, de acuerdo con la declaración provisional de la FRO durante la reunión con el equipo del Defensor del Pueblo (véase el informe en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>).

[44] Véase el informe de la reunión de inspección del Defensor del Pueblo en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/139670>

[45] El Foro Consultivo formuló una recomendación a tal efecto, en su informe anual de 2016.

[46] Artículo 111 , apartado 8, del Reglamento (UE) 2019/1896.

[47] Véase el anexo II de la Decisión. La FRO ha tratado, por ejemplo, una denuncia inadmisibles relativa a las condiciones a las que se enfrentan los migrantes que llegan a la isla de Chios (Grecia), como «una expresión de preocupación». La FRO informó al director ejecutivo de Frontex sobre estas cuestiones y se puso en contacto con las autoridades griegas.

[48] Frontex consideró que los informes correspondientes a 2018, 2019 y 2020 no eran confidenciales durante la inspección del Defensor del Pueblo.

[49] Artículo 109.4 del Reglamento 2019/1896.

[50] El Foro Consultivo también sugirió esto en su informe anual de 2018.

[51] El FRO también informó al Consejo de Administración.

[52] En 2018, el Foro Consultivo de Frontex expresó su preocupación por el acuerdo encontrado para sustituir temporalmente a la FRO durante un período de licencia por enfermedad prolongada, en particular en relación con el impacto en la independencia de la FRO y posibles conflictos de intereses. El consejo de administración, sobre la base de una propuesta del director ejecutivo, nombró a un asesor en el despacho privado (en lo sucesivo, «cabinete») del director ejecutivo como FRO provisional.



[53] Artículo 109.6 del Reglamento 2019/1896.

[54] De conformidad con el anexo V del Reglamento (UE) 2019/1896.

[55] Revisado en el contexto de la inspección del Defensor del Pueblo. Frontex declaró que los informes eran «confidenciales».

[56] Por ejemplo, en un período de seis meses, la FRO publicó cinco informes de observaciones sobre los planes operativos y diez sobre los informes de evaluación de Frontex relativos a las operaciones conjuntas.

[57] Derechos fundamentales y aspectos jurídicos operativos de las operaciones en el mar Egeo, informe final del grupo de trabajo del Consejo de Administración de Frontex, 1 de marzo de 2021.

[58]

https://frontex.europa.eu/assets/Key_Documents/MB_Documents/Frontex_Roadmap_WG_FRALO_Recommendati

[59] El anexo incluye la información sobre las reclamaciones facilitada por la FRO en sus informes anuales correspondientes a 2017, 2018 y 2019. El equipo de investigación del Defensor del Pueblo inspeccionó estos informes. Frontex declaró que estos tres informes no son confidenciales. Todos los documentos restantes relativos a las reclamaciones, que el equipo de investigación del Defensor del Pueblo inspeccionó, se declararon confidenciales.

[60] Frontex utiliza el término «operación de readmisión» para describir las operaciones de retorno de migrantes al país no perteneciente a la UE de su partida con el que la UE tiene un acuerdo para «readmitir» a los migrantes.

[61] árabe, inglés, francés, urdu, tigrinya, pashtu, farsi, español, alemán, ruso, kurdo, serbio y albanés.