



Informe Anual 2014

Informe anual - 16/02/2015

Introducción

Me complace presentarles nuestro Informe Anual 2014.

Este ha sido un año extraordinariamente productivo para la Defensora del Pueblo Europeo, ya que empezamos a aplicar nuestra nueva estrategia, De cara a 2019 , más centrada en aspectos estratégicos de la administración pública de la UE, que afectan a millones de europeos.

Al incrementar la visibilidad de la institución y su pertinencia, esperamos tener un mayor impacto positivo en la transparencia y en la rendición de cuentas de las instituciones y de las agencias de la Unión Europea en beneficio de todos los ciudadanos y residentes de la UE.

En 2014, contribuimos a los debates clave a nivel de la UE al utilizar más nuestra capacidad para llevar a cabo investigaciones de oficio estratégicas. Conseguimos buenos resultados en la investigación realizada sobre la transparencia de las negociaciones de la Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (ATCI). La Defensora del Pueblo también participó en los esfuerzos realizados conjuntamente para incrementar la transparencia de las actividades de los grupos de presión en la UE. Llevamos a cabo varias investigaciones relativas a esta amplia cuestión, incluida la composición y la transparencia de los grupos de expertos de la Comisión Europea y el fenómeno de las «puertas giratorias».

Seguimos asimismo resolviendo un importante número de reclamaciones de particulares, miembros de organizaciones de la sociedad civil, empresas y otros intereses, y ayudamos a muchos otros a buscar soluciones para sus dificultades.

A finales de año, tuve el honor de ser reelegida sin oposición alguna por el Parlamento Europeo, con el apoyo de todos los principales grupos políticos. Renuevo mi compromiso de trabajar con independencia y ahínco en representación de los ciudadanos de la UE y de ponerme al servicio de las instituciones de la UE para asistirles en su impulso por proporcionar el mejor servicio posible a los ciudadanos y residentes de Europa.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl_EN as @EUombudsman
#EPlenary <http://t.co/MOyyRxk6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5
— EU Parliament Photo (@Europarl_Photo) December 16, 2014



El Parlamento Europeo ha reelegido hoy a Emily O'Reilly como Defensora del Pueblo Europeo.

Emily O'Reilly fue reelegida el 16 de diciembre de 2014. <http://europa.eu/!FX97fB>

Congratulations to Emily O'Reilly for @EUOmbudsman re-election by @Europarl_EN ! Big majority is testament to her commendable work done
— EP President (@EP_President) December 16, 2014
¡Enhorabuena a Emily O'Reilly por su reelección como Defensora del Pueblo Europeo por parte del Parlamento Europeo! La gran mayoría obtenida es la respuesta al encomiable trabajo que ha realizado.

También seguiré colaborando estrechamente con el Parlamento Europeo, con los defensores del pueblo nacionales y regionales y con toda la familia de defensores del pueblo.

Espero que mi segundo Informe Anual sea de su agrado.

Estrasburgo, 16 de febrero de 2015

Emily O'Reilly

Capítulo 1 - 2014 en pocas palabras

El año 2014 de la institución del Defensor del Pueblo ha estado repleto de acontecimientos, ya que la Defensora se dedicó de lleno a poner en práctica su nueva estrategia destinada a lograr más impacto, visibilidad y pertinencia. A continuación, presentamos algunos de los acontecimientos clave del año:

Enero

Consulta pública sobre la Iniciativa Ciudadana Europea

Febrero

Evento: « *Beyond the crisis? Business in Europe 2014* » («¿Más allá de la crisis? Actividad empresarial en Europa 2014 »)

Marzo

Evento: « *Your wish list for Europe* » («Su lista de deseos para Europa»)

Abril

La transparencia en el nuevo Reglamento sobre ensayos clínicos de la UE



Mayo

Derechos fundamentales en la Política de Cohesión de la Unión Europea

Junio

Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo

Julio

Directrices relativas a la denuncia de prácticas corruptas en las instituciones de la UE

Agosto

La transparencia en la ATCI

Septiembre

«Puertas giratorias» en la Comisión

Octubre

Los derechos humanos y los retornos forzados de Frontex

Noviembre

Publicada la «Carta irlandesa del BCE»

Diciembre

Reelección de la Defensora del Pueblo

Capítulo 2 - Asuntos destacados

Cuando Emily O'Reilly tomó posesión de su cargo como Defensora del Pueblo en octubre de 2013, anunció que utilizaría su capacidad de realizar investigaciones de oficio para investigar de forma más estratégica los problemas sistémicos de la administración de la UE. La Defensora del Pueblo quiere asegurarse de que el trabajo de su institución sea más pertinente en lo que respecta a los motivos principales de preocupación de los ciudadanos y residentes europeos de a pie. A tal fin, nombró a un coordinador de investigaciones de oficio encargado de dirigir las investigaciones de oficio estratégicas para, en colaboración con otros compañeros, obtener resultados de forma más rápida y efectiva. Muchos de los casos expuestos en esta sección a modo de ejemplo fueron abiertos a iniciativa de la Defensora.



2.1 Transparencia

Las reclamaciones relacionadas con la falta de transparencia de las instituciones de la UE siguen encabezando la lista de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo Europeo. Desde hace varios años, entre el 20 % y el 30% de las reclamaciones investigadas por la institución del Defensor del Pueblo se refieren a cuestiones de transparencia. Los problemas planteados con mayor frecuencia en este ámbito tienen que ver con la negativa por parte de las instituciones del acceso a documentos o a información. El acceso del público a los documentos es uno de los derechos garantizados por la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE .

En 2014, la Defensora del Pueblo inició una serie de investigaciones en relación con la negativa de las instituciones a conceder acceso a documentos clave de la UE, y obtuvo resultados positivos: la Comisión Europea publicó documentos sobre la entrada de Grecia en la zona del euro, el Banco Central Europeo (BCE) hizo pública una carta que había enviado al Gobierno irlandés en el punto álgido de la crisis económica, y la Comisión publicó documentos internos sobre la Política Pesquera Común de la UE.

El caso griego, presentado por un periodista alemán, hacía referencia a documentos sobre informes de convergencia de Grecia y a la correspondencia entre los servicios de la Comisión y las autoridades griegas y las autoridades de otros Estados miembros de la UE.

@EUombudsman commends @EU_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti <http://t.co/ynTD4iVjTc>

— AsktheEU (@AskTheEU) February 4, 2014

La Defensora del Pueblo Europeo elogia a la Comisión Europea por publicar 140 documentos relativos a la entrada de Grecia en la zona del euro en 2001.

Tras la intervención de la Defensora, la Secretaría General identificó 140 documentos y los facilitó al periodista. La Defensora del Pueblo alabó esta actuación , señalando la importancia de que los ciudadanos europeos entiendan cómo se adoptan las decisiones importantes que afectan a sus vidas, especialmente en épocas de crisis.

En una carta dirigida al Ministro de Economía irlandés en 2010, Jean-Claude Trichet, a la sazón presidente del BCE, instó a Irlanda a actuar con rapidez para proteger su estabilidad financiera. Cuando un periodista irlandés solicitó ver la carta en 2011, el BCE se negó a revelarla. El BCE argumentó que tenía que proteger la estabilidad financiera de Irlanda en el contexto de una importante presión de los mercados y de una incertidumbre extrema.

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter."The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

— Suzanne Lynch (@suzannelynch1) November 6, 2014

La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, acoge con satisfacción la noticia de que el Banco Central Europeo ha hecho pública la carta. «La carta debería haber sido puesta a disposición del público mucho antes.»



La Defensora del Pueblo llegó a la conclusión de que el BCE había actuado bien al no revelar la carta en 2011, cuando el periodista solicitó verla. En ese momento, la UE estaba inmersa en la agonía de una crisis financiera. No obstante, habían pasado más de tres años desde que el Banco había enviado la carta. Finalmente, el BCE siguió la recomendación de la Defensora del Pueblo e hizo pública la carta. La Defensora del Pueblo hizo hincapié en que la crisis económica provocó una situación muy difícil para el pueblo irlandés y que los ciudadanos tienen derecho a conocer la verdad, por muy desagradable que sea. La Defensora sigue trabajando con el BCE para mejorar sus políticas y prácticas en los ámbitos de la transparencia y de la ética.

El caso irlandés de la carta del BCE de la Defensora del Pueblo Europeo 2014.
<http://europa.eu/!XX64wV>

En otro caso de transparencia, un investigador alemán presentó una reclamación a la Defensora del Pueblo porque la Comisión le denegó el acceso completo a la propuesta de un nuevo Reglamento sobre la Política Pesquera Común. La Comisión argumentó que su revelación completa afectaría negativamente a su proceso de toma de decisiones.

. @EUombudsman : @EU_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: <http://t.co/TCEHUHNeve> #EurMove

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Defensora del Pueblo Europeo: La Comisión Europea hace públicos documentos internos sobre la política pesquera común.

Finalmente, la Comisión siguió la recomendación de la Defensora del Pueblo de divulgar los documentos, si bien solo tras la conclusión de un acuerdo sobre la reforma de la política pesquera. La Defensora del Pueblo acogió con satisfacción este resultado, al tiempo que señaló que en futuros casos espera que la Comisión permita el acceso a documentos similares de forma inmediata.

2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión

Bruselas se está convirtiendo a gran velocidad en el segundo centro de actividad de los grupos de presión más importante del mundo, tras Washington. Así que no es de extrañar que el trabajo de la Defensora del Pueblo en 2014 se haya centrado cada vez más en la transparencia de las actividades de los grupos de presión.

En este contexto, la Defensora del Pueblo inició tres investigaciones estratégicas de oficio, dos de las cuales guardan relación con las negociaciones vigentes de la Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (ATCI). La Comisión Europea está negociando el acuerdo en nombre de la Unión, sobre la base de un mandato conferido por el Consejo de la UE. Si se materializa, este acuerdo entre la UE y EE.UU. creará la zona de libre comercio más grande de la historia. El ATCI conformará las futuras normas y normativas en ámbitos como



la seguridad alimentaria, los vehículos, los productos farmacéuticos, la energía, el medio ambiente y el lugar de trabajo.

En julio, la Defensora del Pueblo empezó a investigar la negativa del Consejo de la UE a publicar las Directivas que la UE está utilizando para negociar el ATCI. Empezó asimismo a investigar los pasos que la Comisión estaba dando para garantizar la participación pública y transparente en las negociaciones del ATCI. En fechas anteriores, la Defensora del Pueblo había propuesto a la Comisión Europea medidas que podría adoptar para permitir el acceso público oportuno a los documentos relativos al ATCI y detalles de las reuniones con las partes interesadas. Ciertas prácticas resultaban preocupantes, como la negativa a hacer públicos los documentos, la revelación no autorizada de documentos, los retrasos y el hecho de que determinadas partes interesadas recibieron supuestamente acceso privilegiado a documentos relativos al ATCI.

One step closer to transparency in #TTIP : @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents <http://t.co/QzzcX77bC2>

— The Consumer Voice (@beuc) July 31, 2014

Un paso más cerca de la transparencia en relación con el ATCI: La Defensora del Pueblo Europeo solicita al Consejo y a la Comisión que publiquen más documentos relativos al ATCI.

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

— EU TTIP Team (@EU_TTIP_team) August 1, 2014

Convenimos en que también debería publicarse el mandato. Gracias a la Defensora del Pueblo Europeo por reconocer el esfuerzo realizado hasta la fecha.

En octubre, el Consejo publicó las Directivas en cuestión. Poco después, la Comisión anunció su plan de conseguir una mayor transparencia en relación con las actividades de los grupos de presión comprometiéndose a conceder mayor acceso a otros documentos relativos al ATCI. La Defensora del Pueblo celebró estos avances y anunció propuestas sobre cómo mejorar la transparencia de las negociaciones del ATCI.

Investigación de oficio de la Defensora del Pueblo sobre el incremento de la transparencia en relación con el ATCI 2014. <http://europa.eu/!XK67pB>

La tercera investigación se refiere a la composición y a la transparencia de cientos de grupos de expertos cuyas recomendaciones son observadas por la Comisión a fin de elaborar legislación y políticas en diversas materias: desde fiscalidad y servicios bancarios hasta seguridad de las carreteras y productos farmacéuticos. La Defensora del Pueblo realizó en primer lugar una consulta pública para saber si los diferentes grupos estaban equilibrados en cuanto a la representación de los ámbitos pertinentes de conocimientos técnicos e interés, si la designación de miembros «a título individual» resulta problemática, y si los grupos trabajan con la mayor transparencia posible.

.TI_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups <http://t.co/97OziV5zL0>



— TI EU Office (@TI_EU) September 18, 2014

La aportación de Transparency International EU se publica en la consulta de la Defensora del Pueblo Europeo sobre grupos de expertos.

De especial interés resulta la Dirección General de la Comisión para la Agricultura (DG AGRI), que está creando 14 grupos de diálogo compuestos por miembros de la sociedad civil, que servirán de órganos de consulta en la elaboración de la política agrícola común. La UE gasta más de un tercio de su presupuesto en este ámbito político de crucial importancia. Así pues, la Defensora del Pueblo está estudiando la composición de estos grupos, a fin de garantizar una representación equilibrada de este amplio abanico de grupos de interés económico y no económico.

La Defensora del Pueblo interviene también en el debate sobre el Registro de transparencia, creado para mejorar la transparencia del proceso de toma de decisiones de la UE y para que los ciudadanos sepan quién está intentando influir en los responsables de la toma de decisiones de la UE. El Parlamento y la Comisión gestionan conjuntamente este Registro. En el Registro se pueden inscribir de forma voluntaria empresas, consultorías profesionales, consultores que trabajan por cuenta propia, asociaciones profesionales, instituciones académicas, ONG, organizaciones que representan a comunidades religiosas, organizaciones que representan a entidades locales, regionales o municipales, así como otros grupos de presión que actúen en las instituciones de la UE. Están inscritas más de 7 000 organizaciones.

La Defensora del Pueblo elogió a Frans Timmermans, Vicepresidente Primero de la Comisión responsable de la Mejora de la Legislación, Relaciones Interinstitucionales, Estado del Derecho y Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, por sus planes para trabajar en aras de la obligatoriedad del Registro. Celebró asimismo la decisión de la Comisión del 1 de diciembre de 2014, por la que se obliga a todos los miembros de la Comisión y funcionarios de alto rango a publicar todos los contactos y reuniones con partes interesadas y grupos de presión en el sitio web de la Comisión. Con todo, la Defensora del Pueblo espera ver el Registro de transparencia recogido finalmente en la legislación, para que no se quede en un mero acuerdo interinstitucional. También instó al Consejo a participar en el Registro, y animó a la Comisión a introducir incentivos mucho más importantes para que los grupos de presión se registren, de conformidad con la práctica del Parlamento.

2.3 Transparencia de los datos de los ensayos clínicos

En 2014, la Defensora del Pueblo desempeñó un papel fundamental en el ámbito de la transparencia de los datos de los ensayos clínicos ayudando a diseñar la política de transparencia proactiva de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) que esta aprobó en octubre.

Durante los últimos cinco años, los servicios del Defensor del Pueblo han realizado más de



una docena de investigaciones relativas a la negativa de la EMA a divulgar documentos relativos al modo en que regula los medicamentos y autoriza su comercialización, incluidos los destinados al tratamiento de la esclerosis múltiple, el acné, las infecciones bacterianas y la obesidad. En respuesta a la intervención de la Defensora del Pueblo, la EMA se mostró dispuesta a adoptar un enfoque proactivo hacia la transparencia, y en 2012 anunció una nueva política, concediendo el mayor acceso público posible a los datos de los ensayos clínicos.

Sin embargo, en 2014, la Defensora del Pueblo expresó su preocupación cuando la Agencia pareció dar marcha atrás en esta intención al prever la exigencia de requisitos de estricta confidencialidad, limitar el acceso a la visualización «solo en pantalla» y restringir considerablemente el uso de los datos de los ensayos clínicos. Finalmente la EMA abandonó la política de «solo en pantalla». Así pues, pese a ciertas reservas, la Defensora del Pueblo celebró la decisión que la Agencia tomó en octubre de 2014 de publicar de forma proactiva los informes de los estudios clínicos en los que se basan las decisiones relativas a medicamentos desde enero de 2015. La Defensora del Pueblo seguirá estudiando de cerca cómo la EMA permite el acceso a los datos de los ensayos clínicos y asegurándose de que cumple los niveles más altos de transparencia.

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. <http://t.co/KsAQRBknEx>
— ben goldacre (@bengoldacre) November 12, 2014

La Defensora del Pueblo Europeo solicita a la Agencia Europea de Medicamentos que explique ciertas redacciones extrañas en los informes de los ensayos. Batalla vital.

La Defensora del Pueblo celebró asimismo el nuevo Reglamento sobre los ensayos clínicos de la UE, que exige que se facilite información sobre los ensayos clínicos y que esta esté disponible en línea. Felicitó al Parlamento, en particular, a la eurodiputada Glenis Willmott y a los ponentes alternativos, por haber orientado con éxito la legislación hacia un resultado muy positivo.

La Defensora dedicó su tradicional acto de conmemoración del «Día Internacional del Derecho a Saber» a la transparencia de los datos de los ensayos clínicos, con el título: “Transparency and public health – how accessible is scientific data?” («Transparencia y salud pública: ¿en qué medida son accesibles los datos científicos?»). El acto se celebró el 29 de septiembre en la sede del Parlamento en Bruselas. Reunió a representantes de la EMA, la Comisión, el Parlamento, consultorías especializadas en asuntos públicos, profesionales jurídicos, industria, ONG, periodistas, investigadores y activistas, que representaron un total de en torno a 150 participantes.

Acto organizado por la Defensora del Pueblo Europeo para celebrar el «Día Internacional del Derecho a Saber» de 2014. <http://europa.eu/!YV46xB>

[View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify]

Transparencia y salud pública: ¿en qué medida son accesibles los datos científicos? Los defensores del acceso a la información celebran el «Día Internacional del Derecho a Saber» en todo el mundo. Este año, la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, se centró en la



cuestión de en qué medida los datos científicos son transparentes para beneficio de pacientes, médicos e investigadores.

2.4 Derechos fundamentales

En el ámbito de las obligaciones de la administración de la UE en relación con los derechos fundamentales, la Defensora del Pueblo abrió dos investigaciones estratégicas clave de oficio en 2014. Una se refiere a la protección de los derechos fundamentales en la política de cohesión de la UE. La Unión estableció esta política para crear crecimiento y empleos, abordar el cambio climático y la dependencia energética y reducir la pobreza y la exclusión social en las regiones menos desarrolladas de la UE. Los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (Fondos EIE), que gestionan conjuntamente la Comisión y los Estados miembros, cofinancian la política. La asignación de más de 350 mil millones de euros de fondos EIE para el período 2014-2020 representa más de un tercio del presupuesto de la UE para ese período.

Si bien algunos de estos fondos están dirigidos supuestamente a ayudar a los miembros más vulnerables de la sociedad, existen dudas sobre el respeto de los derechos fundamentales en la puesta en marcha de dicha política. Por ejemplo, ¿se está utilizando el dinero para «institucionalizar» a personas con discapacidad en lugar de ayudarlas a integrarse? En esta investigación, la Defensora del Pueblo planteaba las siguientes preguntas: ¿Cómo se está aplicando la Carta en la puesta en marcha de la política; puede la Comisión imponer sanciones a los Estados miembros que no cumplen los derechos fundamentales; y puede la Comisión suspender la financiación o recuperar los fondos invertidos si se incumplen dichos derechos? La Defensora del Pueblo también invitó a sus colegas de la Red Europea de Defensores del Pueblo y otros organismos de protección de los derechos a realizar observaciones sobre el tema.

Investigación de oficio de la Defensora del Pueblo Europeo sobre el respeto de los derechos fundamentales en la política de cohesión de la UE para 2014. <http://europa.eu/!WB97uR>

Excellent initiative by . @EUombudsman to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights <http://t.co/dh5bTkojJr>

— ERA Campaign (@eracampaign) May 22, 2014

Excelente iniciativa de la Defensora del Pueblo para investigar los fondos de cohesión de la UE en relación con el respeto de los derechos fundamentales.

Entre 2006 y 2014, la UE obligó a casi 13 000 migrantes extracomunitarios sin permiso para permanecer en el territorio de la UE a volver a sus países de origen. La Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de los Estados Miembros de la Unión Europea (Frontex) coordina y financia operaciones de retorno conjuntas en cooperación con los Estados miembros. En 2013, la Defensora del Pueblo instó a la Agencia a crear un mecanismo de reclamación para las posibles infracciones de los derechos fundamentales derivadas de su trabajo.



La Defensora del Pueblo continuó con su trabajo en este importante ámbito en 2014 analizando cómo Frontex garantiza el respeto del bienestar de los retornados durante los vuelos, como por ejemplo, de los enfermos o de las mujeres que se encuentran en un estado avanzado de embarazo. También quiere saber cómo se puede garantizar la supervisión independiente durante los vuelos, y cómo se implementa el código de conducta de Frontex para las operaciones de retorno conjuntas. Habida cuenta de que los defensores del pueblo son uno de los organismos nacionales de supervisión que cooperan con Frontex en las operaciones de retorno conjuntas, la Defensora del Pueblo también les pidió información sobre su experiencia.

2.5 Consideraciones éticas

La Defensora del Pueblo recibió en 2014 numerosas reclamaciones relacionadas con consideraciones éticas tales como los conflictos de intereses o la práctica de las «puertas giratorias» en las instituciones de la UE. La expresión «puertas giratorias» denota la transición de los empleados del sector público a puestos de trabajo del sector privado estrechamente relacionados con su puesto anterior y viceversa.

La Defensora del Pueblo ha insistido repetidamente en que la administración de la UE debería suscribir prácticas irreprochables en todo lo concerniente al comportamiento ético. En este sentido, la Defensora del Pueblo llevó a cabo dos investigaciones estratégicas.

La primera se refiere al modo en que la Comisión gestiona los casos de «puertas giratorias». La Defensora del Pueblo investigó las reclamaciones de cinco ONG e inspeccionó 54 expedientes de «puertas giratorias» de la Comisión. Detectó varias deficiencias. No siempre quedó claro si los funcionarios salientes facilitaron a la Comisión los suficientes datos como para que esta pudiese adoptar decisiones completamente fundamentadas, ni tampoco cómo la Comisión tuvo en consideración los comentarios de sus servicios. En concreto, la Defensora del Pueblo recomendó a la Comisión revisar el modo en que gestiona los casos de «puertas giratorias» para evitar tanto conflictos de intereses como la erosión de la confianza de la sociedad civil. Instó asimismo a la Comisión a publicar casos de «puertas giratorias» de funcionarios de alto rango de la UE en su sitio web.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqaK4nD>
— CEO (@corporateurope) September 23, 2014

Las ONG celebran la resolución de la Defensora del Pueblo Europea: La Comisión Europea deberá introducir la práctica de la transparencia en los casos de «puertas giratorias» de sus altos funcionarios.

La Defensora del Pueblo solicitó información a nueve instituciones de la UE, incluidas la Comisión, el Parlamento y el Consejo, sobre sus normas para proteger a los denunciantes. En ese momento, la Comisión contaba solo con directrices relativas a la denuncia de prácticas corruptas, pero no disponía de normas internas. A partir de enero de 2014, el Estatuto de los funcionarios obliga a las instituciones de la UE a introducir normas internas



relativas a la denuncia de prácticas corruptas. La Defensora del Pueblo quiere saber en qué medida las instituciones han consultado al personal y a la sociedad civil sobre estas normas, y cómo protegen a los denunciantes externos como contratistas o subcontratistas en proyectos y programas financiados por la UE. La Defensora del Pueblo decidió predicar con el ejemplo y redactó una serie de normas internas sobre la denuncia de prácticas corruptas, en cooperación con el comité de personal de su institución y al funcionario responsable de la protección de datos. Las publicó e invitó a todas las partes interesadas a enviar sus observaciones.

“Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,” @EUombudsman says: <http://t.co/t9VRXOOjK2> - #corruption #fraud #EU

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

«Los denunciantes de prácticas corruptas desempeñan un papel vital para desvelar irregularidades graves», afirma la Defensora del Pueblo.

2.6 Participación de los ciudadanos en

la toma de decisiones de la UE

La Defensora del Pueblo recibe cada vez más reclamaciones referidas al ámbito de los derechos de los ciudadanos, en particular, el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones de la UE. Entre los ejemplos de participación de los ciudadanos se encuentran el proceso de consultas públicas de la Comisión y la Iniciativa Ciudadana Europea (ICE). Un millón de ciudadanos de, como mínimo, siete Estados miembros pueden solicitar que la Comisión proponga legislación de la UE a través de la ICE. Por otra parte, el Tratado de Lisboa exige a las instituciones que mantengan un «diálogo abierto y periódico con la sociedad civil».

La ICE empezó a funcionar en 2012, y en 2013 se presentó a la Comisión la primera iniciativa, conocida como Right2Water. La iniciativa proponía que, con arreglo a la nueva legislación de la UE, se obligase a las autoridades nacionales a facilitar a sus ciudadanos suficiente agua potable limpia así como saneamiento.

En 2014 la Defensora del Pueblo invitó a los organizadores de la ICE, a las organizaciones de la sociedad civil y a otras personas interesadas a ofrecer información y observaciones sobre la ICE. La Defensora del Pueblo quiere evaluar específicamente la eficacia del software de la Comisión para recoger firmas en línea a fin de determinar si los contactos entre los organizadores de la ICE y las autoridades nacionales son suficientes y si el proceso tiene en cuenta cuestiones de privacidad. La Defensora del Pueblo también les ha invitado a aportar ideas de posibles cambios en el Reglamento de la ICE.

great initiative from @EUombudsman , opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU_Commission 's role/responsibility

— Philippe Wagner (@eu_pwagner) January 13, 2014



Gran iniciativa de la Defensora del Pueblo Europeo, que ha abierto una investigación sobre el funcionamiento del procedimiento de la Iniciativa Ciudadana Europea y el papel/responsabilidad de la Comisión Europea.

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman : <http://t.co/uAFuqwRkGN>
— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Rotundas palabras de la Defensora del Pueblo Europeo sobre el futuro de la Iniciativa Ciudadana Europea.

En marzo, en vísperas de las elecciones al Parlamento, la Defensora del Pueblo invitó a los ciudadanos al acto interactivo “Your wish list for Europe” («Su lista de deseos para Europa»). Estuvo acompañada por Martin Schulz, Presidente del Parlamento Europeo, y por José Manuel Barroso, entonces Presidente de la Comisión Europea, que escucharon a los ciudadanos y dialogaron con ellos. En calidad de institución de control de la UE cuya función es garantizar la buena administración en Europa, la Defensora del Pueblo quiere asegurarse de que Europa está a la altura de su afirmación de que los ciudadanos están en el corazón del proceso de toma de decisiones.

En el evento, que se transmitió en directo por Internet, participaron más de 300 personas. Las preguntas y las sugerencias que los participantes propusieron a los miembros de la mesa de debate, directamente o por twitter, culminaron en la redacción de una «lista de deseos para Europa».

Acto de la Defensora del Pueblo Europeo «Your wish list for Europe» («Su lista de deseos para Europa») 2014. <http://europa.eu/!rU66uG>

2.7 Proyectos y programas financiados por la UE

La Defensora del Pueblo recibe anualmente un elevado número de reclamaciones de empresas, ONG, universidades, municipios y otras entidades jurídicas que participan en proyectos y programas financiados por la UE. Estas reclamaciones suelen estar relacionadas con retrasos en los pagos, discrepancias contractuales, problemas con licitaciones y falta de transparencia, debida principalmente a la negativa de las instituciones de la UE a permitir el acceso a documentos o a información.

La Defensora del Pueblo, por ejemplo, criticó al Banco Europeo de Inversiones (BEI) por aprobar la exclusión de una empresa italiana de una licitación pública para la construcción de un puente sobre el río Sava en Bosnia y Herzegovina. La construcción es parte de un proyecto de mayor magnitud de una autopista que conecta Croacia con Bosnia y Herzegovina. A pesar de presentar la oferta más baja, el promotor local del proyecto excluyó a la empresa argumentando que su oferta no se ajustaba a las especificaciones de la licitación.



[Comunicado de prensa] La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, ha criticado al **Banco Europeo de Inversiones (BEI)** por aprobar la exclusión de una empresa italiana de una licitación pública para la construcción de un puente en Bosnia y Herzegovina. El BEI, que financia el proyecto, basó su decisión en un error jurídico e ignoró las conclusiones de su propio mecanismo de gestión de reclamaciones según el cual la exclusión de la empresa había sido ilegal.

La empresa presentó una reclamación con relación a esta decisión al mecanismo de gestión de reclamaciones del BEI, que se mostró de acuerdo con los argumentos de la empresa y recomendó que el BEI retirara su apoyo al proyecto. No obstante, la dirección del Banco ignoró las conclusiones de su mecanismo de gestión de reclamaciones. La Defensora del Pueblo descubrió que la dirección del Banco había basado su decisión en una interpretación incorrecta de los documentos de la licitación. Criticó al Banco por esta instancia de mala administración, advirtiendo de que el caso podría poner en duda el compromiso de la UE de fortalecer el Estado de derecho en Bosnia y Herzegovina.

En otro caso, una empresa italiana obtuvo una subvención de 4 millones de euros de la Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (EACI) para llevar productos de cerámica de Italia a España de un modo más respetuoso con el medio ambiente que el transporte por carretera. Sin embargo, debido a la crisis económica mundial y al consiguiente declive repentino del mercado inmobiliario español, la demanda de productos de cerámica italiana disminuyó de forma drástica. La empresa solicitó suspender el proyecto, y la EACI aceptó. Sin embargo, como la empresa se retrasó con la tramitación de su solicitud final de pago, la Agencia, en un principio, se negó a efectuar el pago. Tras la intervención de la Defensora del Pueblo, cuyas conclusiones subrayaron que la crisis había afectado muy negativamente al proyecto del reclamante, la Agencia finalmente pagó a la empresa 2 millones de euros.

A lo largo del año, la Defensora del Pueblo también ayudó a resolver una disputa entre una organización benéfica británica y la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA). La organización benéfica puso en marcha un proyecto con la cofinanciación de la EACEA en el contexto del programa " *Youth in Action* " («Juventud en Acción»). La Agencia se negó a aprobar el informe final del proyecto de la organización, alegando que los resultados no correspondían al proyecto inicial, y procedió a la recuperación de los pagos de prefinanciación que casi sumaban 74 000 euros. La organización presentó una reclamación a la Defensora del Pueblo señalando que era ilegal e injusto que la EACEA recuperase los fondos. La Defensora del Pueblo concluyó que la recuperación era, efectivamente, ilegal porque la Agencia no rechazó el proyecto a su debido tiempo. La Agencia aceptó finalmente las propuestas de la Defensora del Pueblo y se comprometió a pagar al demandante unos 50 000 euros y los intereses de demora.

La Defensora del Pueblo consulta periódicamente a la comunidad empresarial a fin de conocer las dificultades con las que se encuentran en sus relaciones con las instituciones de la UE. En una de estas consultas, llamada: "Beyond the crisis? Business in Europe" («¿Más allá de la crisis? Actividad empresarial en Europa») se debatía qué es lo que se está haciendo a escala de la UE para ayudar a pequeñas, medianas y grandes empresas. El acto, que se celebró en febrero en el Parlamento, en Bruselas, reunió a expertos de alto nivel y atrajo a



un total de 100 participantes aproximadamente. Estos recibieron el folleto La Defensora del Pueblo Europeo ayuda a las empresas, que presenta de forma concisa una selección de casos significativos gestionados por la institución del Defensor del Pueblo con resultados positivos.

Acto de la Defensora del Pueblo Europeo «Beyond the crisis? Business in Europe» («¿Más allá de la crisis? Actividad empresarial en Europa») 2014. <http://europa.eu/!UU93VU>

2.8 Política en materia de competencia

de la UE

En 2014, la Defensora del Pueblo también gestionó reclamaciones de empresas y otras entidades jurídicas relativas a investigaciones antimonopolio y otros casos relacionados con la política en materia de competencia de la Comisión.

La empresa alemana Infineon presentó una de estas reclamaciones. La Comisión la estaba investigando en el marco de la investigación del cártel de los «chips de las tarjetas inteligentes», junto con Philips, Samsung y Renesas, y finalmente las sancionó por pertenecer al cártel. La Comisión tenía una copia electrónica de un correo electrónico interno de una empresa de la competencia que, según afirmaba, era una prueba crucial en el caso Infineon. La empresa solicitó ver el documento porque dudaba de su autenticidad. La Comisión no hizo público el correo electrónico hasta poco más de un mes antes de sancionar al cártel, a pesar de que había estado en su poder durante seis meses. Infineon se quejó a la Defensora del Pueblo de que, debido a este retraso, solo disponía de una semana para llevar a cabo la compleja tarea de analizar la autenticidad del correo electrónico. La explicación que dio la Comisión sobre el retraso no convenció a la Defensora del Pueblo, que se mostró crítica con la conducta de la Comisión.

Infineon's access to rival's email in smart card chips #cartel probe: @EUombudsman criticises @EU_Commission delay <http://t.co/CREWyfNPiN>

— A&O Antitrust Group (@AllenOveryComp) November 19, 2014

Acceso de Infineon al mensaje electrónico de la competencia en la investigación sobre el cártel de chips de tarjetas inteligentes: La Defensora del Pueblo Europeo critica el retraso de la Comisión Europea.

Capítulo 3 - Número de reclamaciones



Capítulo 4 - ¿Contra quién se reclamó?

Capítulo 5 - ¿Sobre qué se reclamó?

Capítulo 6 - Resultados obtenidos

Capítulo 7 - Tramitación de los asuntos

Tanto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) como la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE recogen el derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo Europeo. El TFUE faculta al Defensor del Pueblo Europeo para recibir las reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro.

La Defensora del Pueblo Europeo garantiza que el servicio de reclamaciones gratuito será tan imparcial, transparente y sencillo como sea posible. Los reclamantes pueden presentar su reclamación por cualquier medio de correspondencia escrita, en particular mediante el formulario de reclamación seguro facilitado en el sitio web del Defensor del Pueblo. La Defensora del Pueblo trata de dar una rápida respuesta inicial, informando a los reclamantes en un plazo máximo de cuatro semanas sobre el curso que va a dar a su reclamación.



La Defensora del Pueblo examina cada reclamación en función de sus características concretas, lo que significa que hay reclamaciones que ha de rechazar por estar excluidas de su ámbito de competencias. En tal caso, los reclamantes reciben una respuesta individualizada, que en la mayoría de los casos incluye información sobre otros organismos que podrían ayudarles. La Defensora puede optar también por transferir las reclamaciones a dichos organismos.

Las reclamaciones que entran dentro del ámbito de competencias de la institución del Defensor del Pueblo Europeo son examinadas en primer lugar por juristas especializados. A cada reclamante se le asigna un responsable que actúa como persona de contacto.

Si una nueva reclamación no cumple los criterios de admisibilidad, o si no existen razones suficientes para aceptarla aunque sea admisible en sí misma, la Defensora del Pueblo explica su decisión y aconseja al reclamante, siempre que resulte posible y apropiado.

Cuando la Defensora decide iniciar una investigación, analiza cuidadosamente los motivos de queja del reclamante para determinar si se puede resolver mediante un procedimiento simplificado, como una investigación telefónica. También puede decidir iniciar un procedimiento de inspección, consistente en un examen rápido de los expedientes para llegar con idéntica rapidez a una conclusión sobre los fundamentos del asunto.

Será necesario proceder a una investigación completa, por ejemplo, cuando la reclamación tenga carácter complejo o requiera claramente la participación de diversos servicios especializados de la institución afectada.

Si la Defensora del Pueblo se pronuncia a favor del reclamante, existen varias posibilidades. Puede proponer una solución amistosa que satisfaga al reclamante o emitir un proyecto de recomendación en el que pida a la institución que ponga remedio a la mala administración. Si no es posible alcanzar una solución, la Defensora del Pueblo puede optar por formular un comentario crítico. La Defensora del Pueblo está facultada también para iniciar investigaciones de oficio. Utilizando esta facultad, puede también realizar investigaciones para abordar problemas aparentemente sistémicos de las instituciones de la UE. Por otra parte, puede utilizar esta facultad para estudiar un posible caso de mala administración señalado por personas ajenas a la Unión Europea. La institución del Defensor del Pueblo Europeo recibe cada año miles de reclamaciones de ciudadanos, ONG, empresas y otras organizaciones. El personal vela por que todos los reclamantes sean atendidos con rapidez, diligencia y vocación de servicio.

Capítulo 8 - Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo publica anualmente un informe completo sobre el modo en que las instituciones de la UE responden a sus propuestas para mejorar la administración de la UE. Estas propuestas adoptan la forma de soluciones amistosas, proyectos de recomendación, comentarios adicionales, comentarios críticos y sugerencias.



Hasta la fecha, las instituciones han acatado las propuestas del Defensor del Pueblo en un 80% de los casos. En cuatro de cada cinco casos, las instituciones ponen en práctica lo propuesto por el Defensor del Pueblo. El informe de 2013 titulado *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013* («¿Hay que rectificar? – Respuesta de las instituciones de la UE al Defensor del Pueblo en 2013») confirma esta tendencia. Tal y como muestra el informe, la tasa de cumplimiento puede variar considerablemente entre instituciones: del 100% en algunos casos al 25% en el peor de los casos. Dado su peso en la administración de la UE, la Comisión es objeto del mayor porcentaje de investigaciones realizadas por la institución del Defensor del Pueblo. En 2013, su índice de cumplimiento descendió al 73%, si bien en 2012 era del 84%.

El informe revela que las instituciones han realizado mejoras reales en ámbitos que van desde la ética hasta el medio ambiente, y desde las licitaciones a la transparencia, en beneficio de los ciudadanos. La Defensora del Pueblo está determinada a garantizar, con la cooperación de todas las instituciones de la UE, que el índice de cumplimiento sea aún mayor.

El informe de 2014 estará disponible en otoño de 2015.

Capítulo 9 - Relaciones con las instituciones de la UE

9.1 Parlamento Europeo

La Defensora del Pueblo Europeo concede una gran importancia a las relaciones con el Parlamento Europeo. Durante 2014, la Defensora del Pueblo se reunió en persona con más de 50 europarlamentarios de los principales grupos para tratar varios temas de interés mutuo. Por otra parte, se reunió también con varias delegaciones nacionales y políticas como de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Compareció ante la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior, la Comisión de Control Presupuestario, la Subcomisión de Derechos Humanos y la Comisión de Peticiones.

9.2 Comisión de Peticiones

La Defensora del Pueblo mantiene una estrecha relación de trabajo con la Comisión de Peticiones, con el objetivo de ayudar a la UE a dar respuesta de la mejor forma posible a las preocupaciones de los ciudadanos y residentes. Mientras que la Defensora del Pueblo gestiona reclamaciones contra agencias, órganos y organismos de la Unión, la Comisión de Peticiones gestiona peticiones relacionadas con los ámbitos de actividad de la UE de toda



Europa. En 2014, la Defensora del Pueblo trabajó con la nueva Presidenta, Cecilia Wikström, europarlamentaria, y todos los grupos políticos, para ayudar a la UE a aumentar su vocación de servicio y a ser más accesible para los residentes y ciudadanos europeos de a pie.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl_EN @EP_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Transparencia, eficiencia y legitimidad de las instituciones de la UE: «La fuerza del Defensor del Pueblo Europeo depende de su relación con el Parlamento Europeo y la Comisión de Peticiones».

9.3 Comisión Europea

El Defensor del Pueblo mantiene con la Comisión Europea una relación clave, dado su tamaño dentro de la administración de la UE y el hecho de que es objeto del mayor número de reclamaciones. La Defensora alabó los esfuerzos realizados por la nueva Comisión para mejorar la transparencia de su trabajo, especialmente en el contexto de la transparencia de las actividades de los grupos de presión. El establecimiento de relaciones es una de las prioridades de la Defensora del Pueblo a todos los niveles de la Comisión. Durante 2014, la Defensora del Pueblo se reunió con varios Directores y Jefes de Unidad pertinentes de la Comisión. También siguieron celebrándose reuniones periódicas mensuales a nivel de dirección a lo largo del año. La Defensora del Pueblo aguarda con interés las reuniones con el nuevo Presidente de la Comisión a principios de 2015.

9.4 Otras instituciones y agencias de la UE

Las culturas institucional y administrativa pueden presentar diferencias en las distintas agencias e instituciones de la UE, y es importante que entre estas y el Defensor del Pueblo se establezcan y se mantengan sólidas relaciones de trabajo. En 2014, la Defensora del Pueblo se reunió con el Jefe de Operaciones del Servicio Europeo de Acción Exterior , el Supervisor Europeo de Protección de Datos , el Presidente del Banco Central Europeo , el Director de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el Presidente del Banco Europeo de Inversiones , entre otros. La Defensora del Pueblo aprovecha estas reuniones para promover sus objetivos estratégicos de mayor pertinencia, impacto y visibilidad, y también para garantizar que las diferentes instituciones y agencias de la UE están a la altura del estándar de excelencia de la administración pública.

9.5 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Defensora del Pueblo coopera con organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas , especialmente en el ámbito de los derechos humanos, a través de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad . El programa marco de la UE de la



Convención entró en vigor en enero de 2011. La Defensora del Pueblo protege, promueve y supervisa la aplicación de la Convención a escala de las instituciones de la UE, junto con el Parlamento Europeo, la Comisión Europea, la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el Foro Europeo de la Discapacidad. En 2014, el programa marco de la UE se reunió una vez y organizó un encuentro con órganos de supervisión de los Estados miembros. Desde marzo, un funcionario nacional en comisión de servicios refuerza el equipo de la Defensora del Pueblo en materia de discapacidad.

Las instituciones de la UE deben garantizar que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad; que estas personas puedan acceder a la información de las instituciones y que dispongan de medios para comunicarse con ellas; que el entorno de trabajo de las instituciones de la UE sea abierto, integrador y accesible para las personas con discapacidad; y que estas puedan participar de manera plena y efectiva en la vida política y pública.

En 2014, la Defensora del Pueblo gestionó una reclamación que argumentaba que el portal web de Europass CV no era accesible para personas con discapacidad visual. El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional gestiona el portal y ahora ha desarrollado un plan de acción para mejorar la accesibilidad del portal. La Defensora del Pueblo celebró la adopción de esta medida y seguirá supervisando el asunto. Envío al reclamante una versión de audio de su decisión y la publicó en su sitio web.

A fin de garantizar que las personas con discapacidad visual y otro tipo de discapacidad pueden acceder a documentos en su propio sitio web, en 2014, la Defensora del Pueblo elaboró un registro de documentos públicos. Igualmente, la Defensora se ha centrado en la comunicación a través del uso de un lenguaje sencillo y en la publicación de las decisiones en texto con letra grande o versiones de audio.

Capítulo 10 - Relaciones con las redes

Reclamaciones transferidas a otras instituciones y órganos; reclamantes a los que el Defensor del Pueblo Europeo aconsejó en 2014 que se pusieran en contacto con otras instituciones y órganos

La Defensora del Pueblo Europeo colabora estrechamente con diversas redes para conseguir que las reclamaciones de los ciudadanos relacionadas con la legislación de la UE se tramiten de manera rápida y eficaz.

Son muchos los reclamantes que se dirigen a los servicios del Defensor del Pueblo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. Estas reclamaciones quedan fuera del ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo y suelen referirse a presuntas infracciones del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros. Los defensores del pueblo nacionales o regionales integrados en la Red Europea de Defensores



del Pueblo son las instancias apropiadas para tramitar muchos de estos casos. También la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo es miembro de pleno derecho de la Red. Una de las finalidades de la Red es facilitar la transferencia rápida de las reclamaciones al miembro competente de la misma, ya se trate de un defensor del pueblo nacional o regional, de un organismo análogo o de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

La Red agrupa actualmente casi 100 oficinas en 36 países europeos. En ella participan los defensores del pueblo nacionales y regionales y órganos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, de los países candidatos a la adhesión a la UE y de algunos otros países del Espacio Económico Europeo, así como la Defensora del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

La Red es un mecanismo útil de intercambio de información sobre legislación y buenas prácticas europeas a través de seminarios, de un boletín semestral (ahora electrónico y trimestral) y de una extranet para el debate electrónico y el intercambio de documentos.

Los debates de 2014 se centraron principalmente en el papel de los defensores del pueblo en la investigación de reclamaciones procedentes del personal militar; en las demandas presentadas por los ciudadanos contra las instituciones del defensor del pueblo en caso de insatisfacción con la respuesta de dichas instituciones a sus reclamaciones; y en la educación bilingüe para menores de minorías étnicas.

Thanks @EUombudsman for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent @PHSOmbudsman
— Alison Moulds (@alison_moulds) April 29, 2014

Gracias a la Defensora del Pueblo Europeo por un extraordinario Seminario de Enlace para la Red Europea de Defensores del Pueblo. Ha sido fantástico participar y representar al Defensor del Pueblo Parlamentario y de los Servicios de Salud del Reino Unido.

La Red celebró dos seminarios a lo largo del año. En junio, la Defensora del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo de los Servicios Públicos de Gales (Reino Unido) organizaron conjuntamente el Noveno Seminario Regional de la Red en Cardiff. Bajo el título: «Los defensores del pueblo y las comisiones de peticiones: las voces de los sin voz», se abordaron la promoción de los derechos de los más jóvenes; una población envejecida; personas con discapacidad; y el derecho a una atención social y sanitaria de alta calidad. Dos meses antes, la Defensora del Pueblo Europeo había organizado el Noveno Seminario de Enlace de la Red en Estrasburgo. En él se analizaron modos de mejorar los servicios que la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo ofrece a la Red; cómo incrementar la visibilidad de la Red, su impacto y pertinencia; el papel de las redes sociales en el incremento de la visibilidad de la Red y el papel de los defensores del pueblo como guardianes de la transparencia y del acceso a la información.



En algunos casos, la Defensora del Pueblo puede considerar conveniente trasladar una reclamación a la Comisión Europea , a SOLVIT o a Tu Europa – Asesoramiento . SOLVIT es una red creada por la Comisión Europea para ayudar a quienes encuentran obstáculos al tratar de ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. El servicio Tu Europa – Asesoramiento es otra red de ámbito europeo que la Comisión ha creado para ayudar y asesorar a los ciudadanos sobre su vida, su trabajo y sus viajes en la Unión Europea. Antes de trasladar una reclamación o de asesorar al reclamante, los servicios del Defensor del Pueblo hacen todo lo posible para averiguar cuál es la instancia más indicada para prestarle ayuda.

La publicación del Defensor del Pueblo ¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle? proporciona más información sobre medios alternativos de reparación.

Capítulo 11 - Recursos

11.1 El presupuesto

El presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE y se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, las indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 abarca los inmuebles, el mobiliario, el material y gastos diversos de funcionamiento. El título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución. En 2014, los créditos presupuestarios ascendieron a 978577002 euros.

Con el fin de garantizar una gestión eficaz de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo, Robert Galvin, lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno y de las operaciones financieras efectuadas por la institución. Al igual que ocurre con otras instituciones de la UE, el Tribunal de Cuentas Europeo también ejerce de auditor del Defensor del Pueblo.

11.2 Utilización de los recursos

Todos los años, el Defensor del Pueblo aprueba un Plan de Gestión Anual (PGA) en el que se describen las acciones concretas que debe llevar a cabo para lograr los objetivos y poner en práctica las prioridades de la institución. El PGA de 2014 fue el último basado en la Estrategia del Defensor del Pueblo para el mandato 2009-2014 .

11.3 El equipo de la Defensora del Pueblo

La institución cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe. Por ello está en



condiciones de atender las reclamaciones sobre mala administración en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y de concienciar a los ciudadanos sobre el trabajo desarrollado por la institución. En 2014, la plantilla de la institución del Defensor del Pueblo comprendía 67 puestos.

En el sitio web de la Defensora del Pueblo (www.ombudsman.europa.eu) se publica y actualiza periódicamente, en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE, la lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la institución y las funciones de cada departamento.

Conozca al equipo de la Defensora del Pueblo Europeo. <http://europa.eu/!wW97MQ>

Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por correo postal

Defensor del Pueblo Europeo 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001 Strasbourg Cedex

Por teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Por Internet

- Sitio web: www.ombudsman.europa.eu
- Twitter: twitter.com/EUombudsman
- Google+: plus.google.com/101520878267293271723
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026
- YouTube: www.youtube.com/eotubes

Visitas

Si desea visitar las oficinas del Defensor del Pueblo Europeo en Bruselas o Estrasburgo, póngase en contacto con nosotros previamente.