





Defensor del
Pueblo Europeo

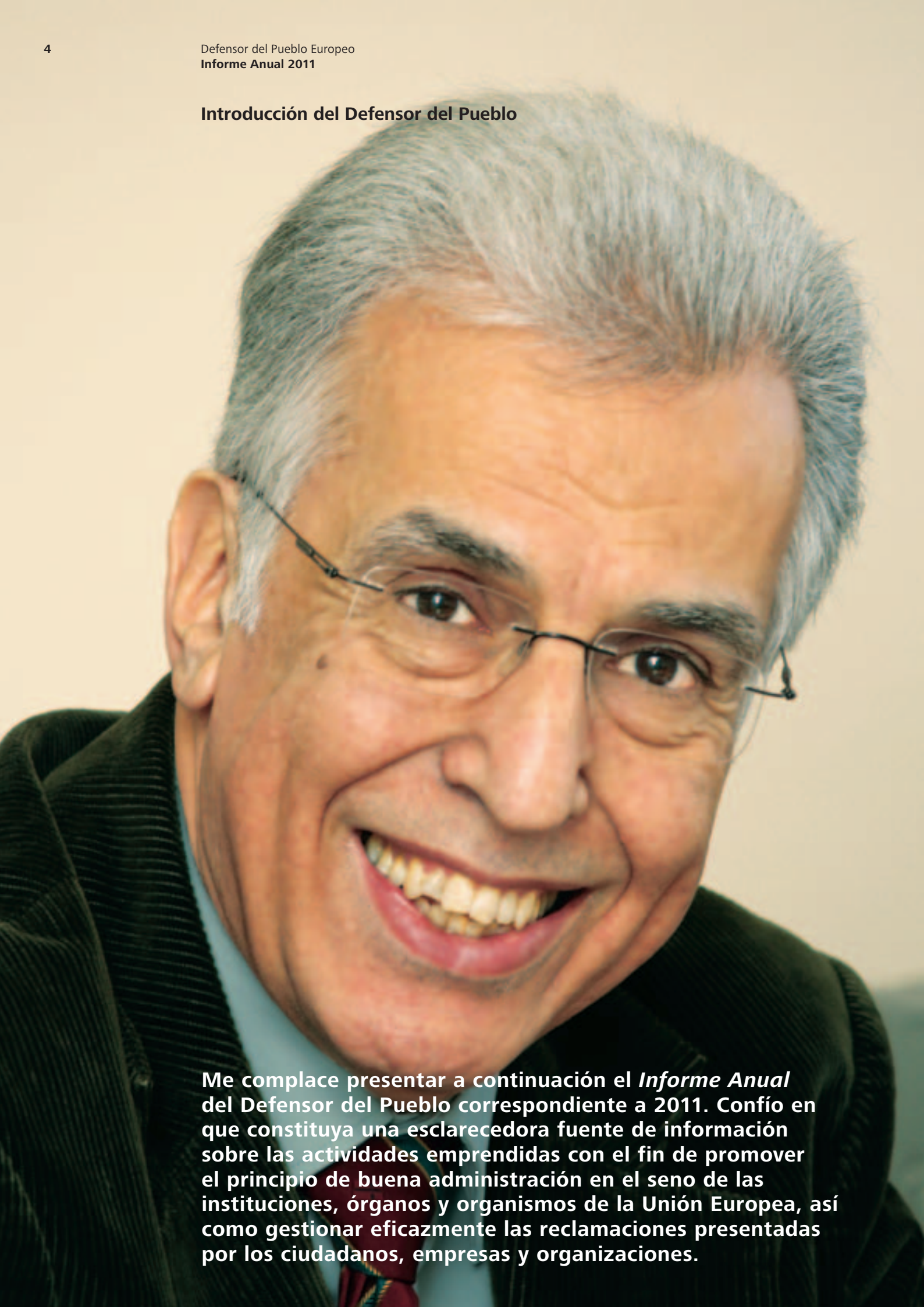
Informe Anual 2011



Índice

Introducción del Defensor del Pueblo	4
1 Reclamaciones e investigaciones	13
1.1 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo	14
1.2 Resumen de las reclamaciones examinadas en 2011	21
1.3 Análisis de las investigaciones iniciadas	27
1.4 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo	30
1.5 Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas	37
1.6 Análisis temático de las investigaciones archivadas	40
1.7 Transferencia de reclamaciones y asesoramiento	60
2 Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados	63
2.1 Relaciones con instituciones, órganos y organismos de la UE	64
2.2 Relaciones con defensores del pueblo y organismos similares	67
2.3 Relaciones con otros interesados	71
3 Recursos	77
3.1 Personal	78
3.2 Presupuesto	80
3.3 Utilización de los recursos	81
Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo	82

Introducción del Defensor del Pueblo

A close-up portrait of an older man with grey hair, wearing glasses and a dark suit, smiling warmly at the camera. The background is a plain, light-colored wall.

Me complace presentar a continuación el *Informe Anual* del Defensor del Pueblo correspondiente a 2011. Confío en que constituya una esclarecedora fuente de información sobre las actividades emprendidas con el fin de promover el principio de buena administración en el seno de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea, así como gestionar eficazmente las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, empresas y organizaciones.



El informe se inicia con la presente perspectiva general, cuyo objeto es poner de relieve los acontecimientos más destacados de la institución durante el ejercicio 2011. El capítulo 1 brinda un balance pormenorizado del trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo en materia de tramitación de reclamaciones y realización de investigaciones, e incluye una exposición de su ámbito de competencias y sus procedimientos. El capítulo 2 aborda las relaciones del Defensor del Pueblo con otras instituciones, órganos y organismos de la UE¹, con la comunidad de defensores del pueblo europeos a nivel nacional, regional y local y con otras partes interesadas relevantes. Por último, el capítulo 3 presenta información sobre el personal y el presupuesto del Defensor del Pueblo.

Más de 22 000 personas recibieron ayuda directa en 2011

Uno de los objetivos fundamentales de la estrategia del Defensor del Pueblo durante su período de mandato 2009-2014² fue el de velar por que los ciudadanos europeos gozasen del pleno ejercicio de sus derechos. A este respecto, cabe calificar como satisfactorio el ejercicio de 2011, año en el que más de 22 000 ciudadanos recibieron asistencia directa del Defensor del Pueblo, en particular aquellos que presentaron reclamación (durante el año en cuestión se tramitaron 2 510 asuntos), aquellos a los que se dio respuesta tras haber cursado una solicitud de información (1 284) y aquellos que tuvieron ocasión de asesorarse mediante la guía interactiva publicada en nuestra

página web (18 274). La disminución, por tercer año consecutivo, del número total de reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo confirma el favor con que ha sido acogida esta guía. De un máximo de 3 406 reclamaciones en 2008 se ha pasado a 2 510 en 2011, principalmente debido al menor número de personas que se dirigen erróneamente al Defensor del Pueblo. A la inversa, disponen en su lugar de información de primera mano sobre cómo seguir la vía de recurso adecuada.

Ciudadanos que recibieron en 2011 asistencia directa del Defensor del Pueblo Europeo	
Reclamaciones registradas en 2011	2 510
Asesoramiento a través de la guía interactiva en la página web del Defensor del Pueblo	18 274
Solicitudes de información a las que han dado respuesta los servicios del Defensor del Pueblo	1 284

Si un particular se dirige a nuestro servicio, cuando en realidad son otras las instancias competentes para tramitar su reclamación, velamos por asesorarle o bien por dar traslado de su caso. En más del 65 % de las reclamaciones tramitadas en 2011, dimos efecto a los derechos de los ciudadanos mediante la apertura de una investigación sobre el caso, su traslado a la instancia competente o el asesoramiento sobre el órgano al que debían dirigirse. Más del 50 % de las reclamaciones se enmarcaban dentro del ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo³ y algo más de la mitad de ellas (27 % del total) correspondían al Defensor del Pueblo.

1. Por motivos de brevedad, en el presente Informe el término «institución» se refiere a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE.

2. El documento de estrategia está disponible en 23 lenguas en la página en Internet del Defensor del Pueblo: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. En la actualidad, la Red está compuesta por más de 90 oficinas de 32 países e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos 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 y/o del espacio Schengen, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Introducción del Defensor del Pueblo

Una encuesta especial efectuada en 2011 por Eurobarómetro en relación con los derechos de los ciudadanos y el funcionamiento de la administración de la UE⁴ confirmó el reconocimiento atribuido al derecho fundamental de queja ante el Defensor del Pueblo. Sólo el derecho de libre circulación y de residencia en la Unión y el nuevo derecho a una buena administración contemplado en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea han merecido mayor reconocimiento. Los resultados de la encuesta refuerzan la función del Defensor del Pueblo como vínculo esencial entre los ciudadanos europeos y la administración de la UE.

Cómo llegar a los ciudadanos y a otras partes interesadas

La mayoría de los encuestados en el especial de Eurobarómetro señalaron que el Defensor del Pueblo Europeo debía informar a los ciudadanos sobre sus derechos y sobre el modo de ejercerlos. En pos de este objetivo, en 2011 se procedió a organizar el mayor encuentro con las partes interesadas celebrado hasta la fecha, bajo el título «¿Es útil para los ciudadanos el Tratado de Lisboa?».



*¿Problemas con la UE?
¿Quién puede ayudarle?*

También hemos intensificado esfuerzos con el fin de informar, asesorar y orientar a los ciudadanos mediante la publicación de un folleto que lleva por título *¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?* El número de ejemplares solicitados de esta publicación, que brinda cumplida información sobre el completo abanico de mecanismos disponibles para la resolución de problemas al alcance de todos aquellos que han de enfrenten a dificultades con la UE, ha superado el de cualquier otro documento publicado anteriormente por nuestra institución. Consecuentemente con las actuaciones emprendidas por el Defensor del Pueblo a fin de promover la integración de las personas discapacitadas, tal como prevé el artículo 26 de la Carta de



Cada año, el Defensor del Pueblo organiza una serie de eventos dirigidos a ciudadanos, asociaciones, ONGs, empresas, periodistas, representantes regionales y nacionales y otras partes interesadas. En 2011, el más importante de estos actos llevaba por lema «¿Es útil para los ciudadanos el Tratado de Lisboa?» y tuvo lugar en Bruselas el 18 de marzo. El principal orador fue el Presidente del Consejo Europeo, Sr. Herman Van Rompuy. Intervinieron en los debates el Defensor del Pueblo Europeo, P. Nikiforos Diamandouros, la Vicepresidenta de la Comisión Europea, Viviane Reding, la Vicepresidenta del Parlamento Europeo, Diana Wallis, y el Director General del *European Policy Centre*, Hans Martens. El acto, que contó con la participación de más de 200 interesados, fue presidido por la Sra. Ann Cahill, Presidenta de la Asociación Internacional de Prensa.

4. En esta encuesta especial de Eurobarómetro, el Parlamento Europeo y el Defensor del Pueblo encargaron a la red TNS Opinion & Social la realización, entre febrero y marzo de 2011, de entrevistas personales a 27 000 ciudadanos en los 27 Estados miembros de la UE. La síntesis del Defensor del Pueblo Europeo del Eurobarómetro especial, el documento completo y las fichas informativas de cada Estado miembro de la UE se encuentran disponibles en: <http://www.ombudsman.europa.eu/es/press/statistics.faces>



La Red Europea de Defensores del Pueblo juega un papel esencial a la hora de contribuir a que los ciudadanos de la UE puedan hacer del ejercicio de sus derechos una realidad cotidiana.

La Red celebró una reunión en Copenhague los días 21 y 22 de octubre de 2011, con ocasión del VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo, consagrado a «Derecho, política y defensores del pueblo en la era del Tratado de Lisboa».



los Derechos Fundamentales, ésta y otras publicaciones se encuentran disponibles, previa solicitud, en formato audio o con un tipo de letra superior.

Con el fin de promover un mejor conocimiento de las labores emprendidas para combatir las prácticas de mala administración en el seno de las instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo, desde comienzos de 2011, publica en su página web información sobre las investigaciones emprendidas. De este modo, ciudadanos, periodistas y otras partes interesadas pueden seguir las investigaciones desde el comienzo. Es de capital importancia que el Defensor del Pueblo abandere con su ejemplo el funcionamiento transparente de la institución. La encuesta de Eurobarómetro ha puesto de manifiesto que el 42 % de los ciudadanos europeos se muestra insatisfecho con el nivel de transparencia en el funcionamiento de la administración de la UE, frente a un 9 % que sí está satisfecho. Teniendo eso en cuenta, aproveché la celebración del 28 de septiembre como «Día Internacional del Derecho a Saber» para invitar a la administración de la UE a adoptar una actitud más diligente en materia de transparencia. Reclamé a tal fin la creación de registros documentales

en línea eficaces y de fácil acceso para la ciudadanía. En diciembre de 2011 decidimos crear un registro público de documentos a fin de que los ciudadanos pudiesen ejercer su derecho de acceso a los documentos que obran en poder del Defensor del Pueblo.

Cooperación con los defensores del pueblo

El acceso del público a los documentos es uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta, junto con el derecho a reclamar al Defensor del Pueblo y el derecho a una buena administración. Por esta razón, resulta inquietante que el 85 % de los entrevistados en la encuesta del Eurobarómetro indicase carecer de suficiente información en relación con la Carta. Como continuación a las iniciativas que yo mismo he emprendido a fin de fomentar dicho conocimiento, anuncié que invitaría a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo a difundir la información sobre la Carta en los Estados miembros respectivos. Tuve ocasión de hacerlo con ocasión del VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrado en Copenhague en octubre de 2011. Entre las importantes resoluciones adoptadas

Introducción del Defensor del Pueblo

en dicho Seminario destaca el acuerdo relativo a la búsqueda de soluciones a través de la Red para mantener informados a los ciudadanos de toda Europa sobre sus derechos.

En el seminario se debatieron igualmente los principios que deben regular el ejercicio de la función pública por parte de los funcionarios de la UE. Tras una consulta previa a los defensores del pueblo nacionales que integran la Red con el fin de conocer las buenas prácticas aplicadas en los Estados miembros, elaboré una propuesta en la que se recogen cinco principios: compromiso, integridad, objetividad, respeto y transparencia. En febrero de 2011 sometí la propuesta a consulta pública y en diciembre publiqué un análisis de las respuestas recibidas. Durante el primer semestre de 2012 publicaré, en las 23 lenguas oficiales de la UE, la versión definitiva de los principios, junto con un preámbulo a modo de explicación. Estoy firmemente convencido de que una declaración inequívoca y precisa sobre los valores fundamentales que deben inspirar la conducta de los funcionarios de la UE contribuirá eficazmente a reforzar la confianza en la función pública europea y en las instituciones de la UE a las que sirve.

Finalmente, por lo que se refiere a la cooperación con la Red en 2011, conviene señalar el volumen inusualmente elevado de consultas (11) del que se ha dado traslado al Defensor del Pueblo durante el ejercicio en cuestión. Mediante este procedimiento, todo miembro de la Red puede solicitar asesoramiento y orientación sobre aquellos aspectos del Derecho de la UE que resulten relevantes para cualquier asunto sometido a su consideración. La nueva extranet de la Red confiere al procedimiento de

consulta una perspectiva enteramente renovada que redundará en beneficio de sus miembros. En la reunión de Copenhague se acordó igualmente poner a disposición del público información relativa a estas consultas a través de la página web del Defensor del Pueblo Europeo.

Facilitar los procedimientos a los ciudadanos

Además del volumen inusualmente elevado de consultas recibidas, el Defensor del Pueblo Europeo inició en 2011 el mayor número de investigaciones cursado hasta la fecha: a saber, 396. La modificación de nuestros procedimientos en 2011, con el fin de facilitar los trámites a los ciudadanos, puede explicar en gran parte que con respecto a 2010 se iniciasen 61 investigaciones más. Dicho incremento nos llevó a establecer un nuevo tipo de investigación, la «investigación aclaratoria», que permite a los demandantes clarificar su reclamación si el Defensor del Pueblo, tras un primer análisis del asunto, se inclina a considerar que no existen motivos para solicitar a la institución de la UE dictamen sobre un caso.

El Defensor del Pueblo también introdujo mejoras en el procedimiento simplificado, orientadas a agilizar la resolución de reclamaciones en las que los escritos presentados hubieran quedado sin respuesta. Con anterioridad, el Defensor del Pueblo tendía generalmente a considerar resueltas dichas reclamaciones una vez que la institución contestaba. En el momento de proceder a la revisión del sistema, se consideró más razonable no obligar al demandante a presentar una nueva reclamación en caso de no quedar satisfecho con la



respuesta, por lo que actualmente se le invita a formular comentarios. Como se explica en el capítulo 1, la principal consecuencia del nuevo método a efectos estadísticos es que actualmente se ha registrado un descenso del número de asuntos archivados por el Defensor del Pueblo al considerarlos resueltos por la institución y ha aumentado el número de asuntos archivados sin apreciar mala administración y sin que hubiese motivos para iniciar otras investigaciones. Una consecuencia añadida es el ligero aumento del plazo para concluir las investigaciones, que pasó de nueve meses en 2010 a diez meses en 2011. A mi juicio, las sustanciales ventajas que se desprenden para los demandantes justifican esta pequeña prórroga del plazo. Seguimos completando la mayor parte de las investigaciones (el 66 %) en menos de un año (el mismo porcentaje que en 2010). Todas estas mejoras las hemos logrado en 2011 con una plantilla de 64 personas y con créditos presupuestarios por importe de 9 427 395 EUR.

Las mejoras introducidas en nuestros procedimientos en 2011 han permitido agilizar más el tratamiento de las reclamaciones que escapan a nuestro ámbito de competencias. Lo que intentamos por lo que a éstas se refiere es informar a los demandantes, en el plazo más breve, de que el Defensor del Pueblo Europeo no puede admitir a trámite a su reclamación. En el futuro, el Registro de la institución se encargará de atender a este tipo de reclamaciones, explicando los motivos por los que el Defensor del Pueblo no es competente para investigarlas y, siempre que sea posible, transfiriéndolas al organismo competente o indicando al demandante dónde debe dirigirse.

Promoción de la cultura de servicio en las instituciones

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2011 se referían a la Comisión Europea (en concreto, 231 el 58 % del total). Dado que la Comisión es la principal institución de la UE y sus decisiones tienen una repercusión directa sobre los ciudadanos, es lógico que concite, más que ninguna otra, las reclamaciones de aquéllos. Durante la reunión que mantuve en febrero con el Colegio de Comisarios, esboqué algunas medidas destinadas a reforzar la cooperación con esta institución en pro del interés de los ciudadanos europeos. Acogí con grado la nueva cultura institucional que se ha implantado en el seno de la Comisión durante los últimos años, en relación con el reconocimiento y la rectificación de los errores. Insistí una vez más en que el siguiente paso debe consistir en brindar una indemnización en los casos apropiados, y en que ello permitirá ahondar en la cultura de servicio dentro de la Comisión.

En 2011 se efectuaron 42 investigaciones (11 % del total) relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 16 (4 %) al Parlamento Europeo, 10 (3 %) al Consejo de la UE y 3 (1 %) al Tribunal de Justicia de la Unión Europea. En relación con este último, conviene señalar que las investigaciones del Defensor del Pueblo deben limitarse a sus funciones no jurisdiccionales.

Además, se iniciaron otras 101 investigaciones relativas a otras 35 instituciones, órganos, oficinas y agencias de la UE, lo que viene a subrayar la necesidad de extender la labor del Defensor del Pueblo al

Introducción del Defensor del Pueblo

conjunto de la administración de la UE. Las reclamaciones contra las agencias acumulan actualmente, en total, más del 10 % de los asuntos en los que el Defensor del Pueblo ha decidido iniciar una investigación. En consecuencia, en mayo de 2011 inicié un programa de visitas a las agencias de la UE. La respuesta de varias de las Agencias al trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo en relación con las reclamaciones ha sido ejemplar. Por lo tanto, vale la pena esforzarse por localizar y difundir las buenas prácticas, a fin de apoyar a los responsables de las agencias que están esforzándose por crear y mantener una cultura de servicio. Durante el año efectué un total de seis visitas y el 1 de junio celebré una reunión con los directores de todas las agencias de la UE, en la que tuve ocasión de explicar más ampliamente esta iniciativa.

Los principales casos de mala administración por parte de las instituciones europeas denunciados en 2011 correspondían a los ámbitos siguientes: vulneración de la legalidad (aplicación incorrecta de las disposiciones materiales o de procedimiento; el 28 % de las investigaciones), solicitudes de información (16,2 %), equidad (13,6 %), obligación de motivar las resoluciones y señalar las posibles vías de recurso (8,1 %), adopción de resoluciones en un plazo razonable (7,3 %), solicitudes de acceso del público a documentos (7,1 %), ausencia de discriminación (6,8 %), obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos con indicación del funcionario competente (5,8 %) y deber de actuar con diligencia (3,5 %).

Obtención de resultados para los demandantes

Año tras año he venido insistiendo en que cuando una institución posee una cultura de servicio firmemente arraigada no percibe las reclamaciones como una amenaza, sino como una oportunidad para comunicar más eficientemente y corregir los posibles errores cometidos, extrayendo de ahí enseñanzas de cara al futuro. En nuestra publicación más reciente, *The European Ombudsman's guide to complaints* (Guía para las reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo), distribuida en noviembre de 2011 entre el personal de todas las instituciones de la UE, se desarrolla en extenso este concepto. La buena disposición de los directivos y del personal para colaborar con el Defensor del Pueblo en la resolución satisfactoria de las reclamaciones demuestra claramente su compromiso con los principios de la cultura de servicio. Los diez asuntos que he querido presentar este año por considerarlos los más destacados constituyen la mejor ilustración de esta buena disposición. En el presente Informe aparecen resaltados en azul y pretenden servir como ejemplo de buenas prácticas de las instituciones comunitarias por lo que a la respuesta a las reclamaciones se refiere. Cinco de ellos tienen como trasfondo a la Comisión y uno, respectivamente, al Parlamento, a la Oficina Europea de Selección de Personal, a la Agencia Europea de Medicamentos, a la Autoridad Bancaria Europea y a la Oficina de Armonización del Mercado Interior. Entre los problemas tratados figuran la transparencia, la equidad, los derechos de las personas con discapacidad, los contratos y licitaciones públicas y la política lingüística.



Estos asuntos se describen en la sección 1.5 del presente Informe. El análisis temático incluido en la sección siguiente resume las principales conclusiones *de iure* y *de facto* que se desprenden de las decisiones adoptadas del Defensor del Pueblo en los asuntos archivados en 2011. Dado nuestro empeño por promover la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales, ese análisis dedica una atención especial a los asuntos relacionados con los derechos recogidos en la Carta. Las principales cuestiones abordadas conciernen a los aspectos siguientes: (i) la transparencia, el acceso del público y los datos personales; (ii) la Comisión como guardiana de los Tratados; (iii) la adjudicación de contratos y subvenciones; (iv) la ejecución de contratos; (v) la administración y el Estatuto de los funcionarios; (vi) las oposiciones y los procedimientos de selección, y (vii) los temas institucionales, elaboración de políticas y otras actividades.

En total, el Defensor del Pueblo concluyó 318 investigaciones en 2011, frente a 326 en 2010. Ocho las inició de oficio y en ellas analizó temas como la nueva política aplicada por la EPSO en las oposiciones generales o las demoras en los pagos de la Comisión. Se observaron ejemplos de mala administración en 47 asuntos (40 en 2010) y en 13 se obtuvieron resultados satisfactorios para el demandante (7 en 2010) después de presentar proyectos de recomendación que fueron aceptados. En 2011, el número de asuntos archivados con un comentario crítico del Defensor del Pueblo fueron 35, es decir, dos más que en 2010. Durante este año también se emitieron en 37 asuntos comentarios adicionales orientados a mejorar la calidad de la administración. El Defensor del Pueblo seguirá supervisando las medidas de seguimiento adoptadas por las instituciones

en respuesta a sus comentarios y publicará en su página web un estudio anual sobre la cuestión. El estudio correspondiente a 2011 se publicó en noviembre.

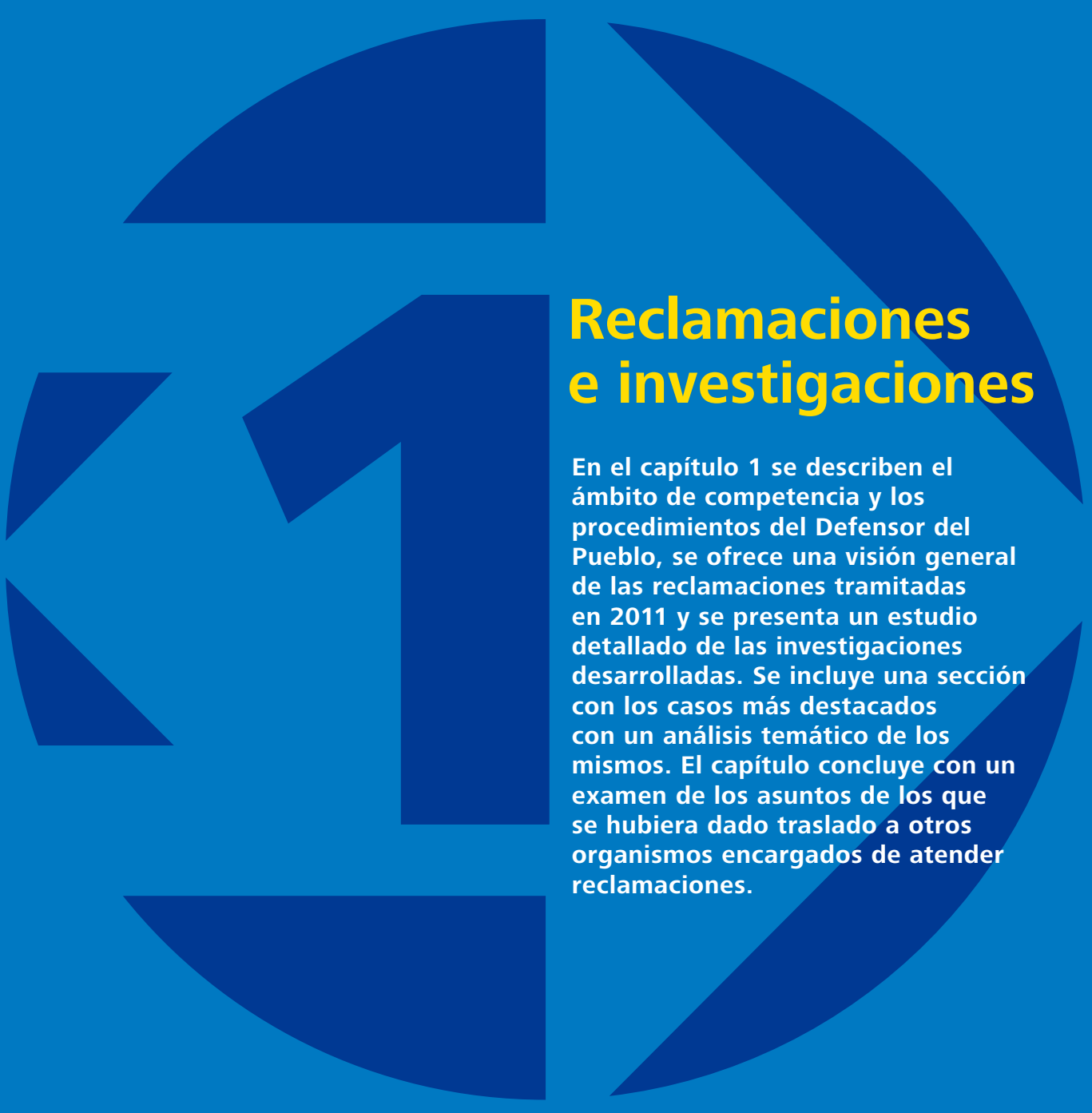
Como ya se ha indicado anteriormente, en 2011 disminuyó el número de asuntos resueltos por las instituciones. En total, los asuntos resueltos o en los que se alcanzó una solución amistosa fueron 84 (frente a los 179 de 2010). En 128 asuntos (57 en 2010), el Defensor del Pueblo consideró que no estaban justificadas otras investigaciones. Por otro lado, vio indicios de mala administración en 64 asuntos (55 en 2010).

Continuación de nuestro trabajo sobre la estrategia del Defensor del Pueblo

Durante 2011 pudimos cumplir muchas de las promesas recogidas en la estrategia del Defensor del Pueblo para el período 2009-2014. No obstante, dado que aún queda mucho por hacer, creemos que 2012 también será un año de intensos esfuerzos para mejorar la calidad de la administración de la UE y para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos. En estos tiempos difíciles, trataremos de avanzar hacia estas nobles metas con renovada energía y determinación.

Estrasburgo, 13 de febrero de 2012

P. Nikiforos Diamandouros



Reclamaciones e investigaciones

En el capítulo 1 se describen el ámbito de competencia y los procedimientos del Defensor del Pueblo, se ofrece una visión general de las reclamaciones tramitadas en 2011 y se presenta un estudio detallado de las investigaciones desarrolladas. Se incluye una sección con los casos más destacados con un análisis temático de los mismos. El capítulo concluye con un examen de los asuntos de los que se hubiera dado traslado a otros organismos encargados de atender reclamaciones.

Reclamaciones e investigaciones

1.1 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo

La función del Defensor del Pueblo Europeo

La institución del Defensor del Pueblo Europeo se creó en virtud del Tratado de Maastricht como pieza constitutiva de la ciudadanía de la Unión Europea. El artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) contempla la presentación de reclamaciones al Defensor del Pueblo como uno de los derechos de los ciudadanos europeos. También la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recoge ese derecho en su artículo 43. Las reclamaciones son la vía principal por la que se ponen en conocimiento del Defensor del Pueblo los posibles casos de mala administración, si bien también está habilitado para llevar a cabo investigaciones de oficio.

El trabajo del Defensor del Pueblo se rige por el artículo 228 del TFUE, por el Estatuto del Defensor del Pueblo¹ y por sus disposiciones de aplicación, adoptadas en virtud del artículo 14 del Estatuto². El Estatuto y las disposiciones de aplicación se pueden consultar en la página web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>). También es posible obtener copia impresa de las disposiciones de aplicación en la Secretaría del Defensor del Pueblo.

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo

El artículo 228 del TFUE faculta al Defensor del Pueblo para admitir reclamaciones relativas a casos de mala administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la Unión, con la excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuando ejerce sus funciones jurisdiccionales.

Instituciones, órganos, y organismos

Las instituciones de la UE son las enumeradas en el artículo 13 del Tratado de la Unión Europea (TUE). En cuanto a los órganos y organismos de la Unión, no existe una definición ni listado oficial. Se incluyen aquí tanto los órganos establecidos por los Tratados, siendo este el caso del Comité Económico y Social Europeo y del Comité de las Regiones, como los establecidos por otra legislación, por ejemplo el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades o el Instituto Europeo de la Igualdad de Género. El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fue ampliado en virtud del Tratado de Lisboa e incluye los posibles casos de mala administración en el marco de la Política Exterior y de Seguridad Común, en particular la Política Común de Seguridad y Defensa.

No entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros, ni siquiera cuando se refieren a asuntos relacionados con la aplicación del Derecho de la UE. No obstante, un gran número de estas reclamaciones

1. En junio de 2008, el Parlamento Europeo adoptó una decisión modificativa del Estatuto del Defensor del Pueblo, que entró en vigor el 31 de julio de 2008. Se trata de la Decisión 2008/587 del Parlamento Europeo de 18 de junio de 2008, por la que se modifica la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones; DO 2008 L 189, p. 25.

2. El 3 de diciembre de 2008, el Defensor del Pueblo revisó sus disposiciones de aplicación para reflejar las modificaciones introducidas en el Estatuto en junio de 2008 y tener en cuenta la experiencia adquirida desde 2004, año en que se modificaron por última vez dichas disposiciones. Las nuevas disposiciones entraron en vigor el 1 de enero de 2009.



corresponden al ámbito de competencias de los defensores del pueblo nacionales y regionales que integran la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase la sección 1.7).

Mala administración

En respuesta a un requerimiento del Parlamento Europeo para que se diera una definición clara del concepto de mala administración, el Defensor del Pueblo propuso la siguiente, que fue aceptada por el Parlamento en una Resolución refrendada igualmente por la Comisión:

«Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe atenerse obligatoriamente.»

El Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» apelando al respeto a la primacía del Estado de Derecho, a los principios de buena administración y a los derechos fundamentales. Ha sostenido sistemáticamente que la mala administración es un concepto amplio y que la buena administración requiere, entre otras cosas, el cumplimiento de las normas y los principios jurídicos,

El 6 de septiembre de 2001, el Parlamento Europeo aprobó el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, que las instituciones de la Unión Europea, sus administraciones y sus funcionarios deben respetar en sus relaciones con el público. El Código recoge los principios del Derecho administrativo de la UE reflejados en la jurisprudencia de los tribunales europeos, inspirándose asimismo en la legislación de los Estados miembros. El Parlamento invitó igualmente al Defensor del Pueblo a aplicar el Código tanto en la tramitación de las reclamaciones como en la realización de las investigaciones de oficio.

Es importante señalar que la definición mencionada no limita la mala administración a los casos en los que la norma o principio vulnerado sean «jurídicamente» vinculantes. Los principios de buena administración trascienden el ámbito estrictamente legislativo y exigen de las instituciones de la UE no solo el cumplimiento de sus obligaciones legales, sino también que actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer plenamente sus derechos. Así pues, mientras que la ilegalidad en los asuntos que son competencia del Defensor del Pueblo

A este respecto, la Carta de los Derechos Fundamentales consagra el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión (artículo 41).

incluidos los derechos fundamentales. A este respecto, la Carta de los Derechos Fundamentales consagra el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión (artículo 41).

implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente una ilegalidad. Así, la declaración por el Defensor del Pueblo de mala administración en un determinado caso no implica automáticamente la existencia de un comportamiento ilegal susceptible de ser sancionado por un tribunal³.

³. Véanse al respecto las sentencias del Tribunal General de 28 de octubre de 2004 en los asuntos acumulados T-219/02 y T-337/02, *Herrera c. Comisión* [2004] ECR-SC I-A-319 y II-1407, apartado 101, y de 4 de octubre de 2006 en el asunto T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack c. Comisión* [2006] ECR II-3995, apartado 128.

Reclamaciones e investigaciones

En todo caso, el concepto de mala administración también tiene límites. Por ejemplo, el Defensor del Pueblo siempre ha considerado que la labor política del Parlamento Europeo no puede dar origen a casos de mala administración. Por lo tanto, las reclamaciones contra las decisiones de las comisiones parlamentarias, como la Comisión de Peticiones, son ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Admisión a trámite de las reclamaciones y justificación de una investigación

Para que el Defensor del Pueblo pueda iniciar una investigación, la reclamación en que se basa debe cumplir determinados criterios para que pueda admitirse a trámite. Con arreglo a lo establecido en los artículos pertinentes del Estatuto del Defensor del Pueblo, tales criterios son los siguientes:

1. El autor de la reclamación y el objeto de la misma deben quedar patentes (artículo 2, apartado 3).
2. El Defensor del Pueblo no puede intervenir en las causas que se sigan ante los tribunales ni poner en tela de juicio la conformidad a derecho de las resoluciones judiciales (artículo 1, apartado 3).
3. La reclamación deberá presentarse en el plazo de dos años contados desde que el demandante haya tenido conocimiento de los hechos que la motivaron (artículo 2, apartado 4).
4. Previamente deberán haberse efectuado gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones u órganos de que se trate (artículo 2, apartado 4).

5. En caso de reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre las instituciones y órganos y sus funcionarios u otros agentes, antes de la presentación de la reclamación deben haberse agotado todas las posibilidades de solicitud o reclamación administrativa interna (artículo 2, apartado 8).

El artículo 228 del TFUE establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». Para no suscitar expectativas infundadas entre los demandantes y garantizar el mejor uso de los recursos, los servicios del Defensor del Pueblo estudian cuidadosamente todas las reclamaciones admisibles a fin de comprobar si existen perspectivas razonables de que la investigación pueda conducir a un resultado práctico.

Excepcionalmente, en uno de los asuntos examinados en 2011 (**268/2011/PB**), el Defensor del Pueblo concluyó que no estaba justificada una investigación debido al carácter singular de la relación que unía al demandante con la Comisión. En su opinión, no existía ninguna perspectiva realista de alcanzar una solución del problema planteado que o bien satisficiera las necesidades específicas del demandante, o bien sirviera al interés público. Por lo tanto, comunicó al demandante que, al adoptar su decisión, había tenido en cuenta el derecho fundamental que le asistía como ciudadano de la Unión a recurrir al Defensor del Pueblo, pero lamentó que, a pesar de las numerosas investigaciones realizadas, no hubiera podido cerrar de forma razonable el conflicto que le enfrentaba con la Comisión.

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo decidió que, en los casos en que



del análisis preliminar de la reclamación se deduzca que no hay motivos suficientes para solicitar a la institución denunciada que presente un informe sobre una reclamación que, por lo demás, encaje en su ámbito de competencias y cumpla los criterios de admisibilidad, podrá iniciar una «investigación aclaratoria» para dar al demandante la posibilidad de aportar información complementaria, aclaraciones, documentos justificativos o nuevas alegaciones en apoyo de su reclamación. Si el Defensor del Pueblo considera que la nueva información aportada por el demandante sigue siendo insuficiente o carece de fuerza probatoria, podrá archivar el asunto declarando que «no se ha constatado mala administración» o «no se justifican otras investigaciones». Si, por el contrario, la información o aclaraciones adicionales del demandante aconsejan solicitar un informe a la institución pertinente, el Defensor del Pueblo procederá a hacerlo.

A título de ejemplo, el demandante en el asunto **358/2011/ANA** había pedido a la Comisión que le informase sobre las medidas adoptadas para garantizar que el órgano auditor irlandés revisaba adecuadamente la auditoría de determinadas instituciones financieras nacionales con el fin de evitar las malas prácticas en el ámbito empresarial y financiero. Posteriormente se dirigió al Defensor del Pueblo alegando que la Comisión no había ejercido debidamente su función supervisora en relación con esa auditoría. El Defensor del Pueblo consideró que, basándose en la información aportada por el demandante, no había motivos suficientes para pedir un informe a la Comisión. Informó en tal sentido al demandante y lo invitó a completar sus alegaciones. Una vez analizada la

respuesta del demandante, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que no era necesario pedir un informe a la Comisión, debido a que: (i) resultaba evidente que los poderes de supervisión de la Comisión en el ámbito de la auditoría legal eran limitados, y (ii) los argumentos y pruebas aportados por el demandante no permitían deducir la existencia de mala administración en el uso que la Comisión había hecho de ellos en este asunto.

Como consecuencia de este cambio en el procedimiento, el porcentaje de reclamaciones admisibles en las que el Defensor del Pueblo concluyó que no estaba justificada una investigación pasó del 40 % en 2010 al 24 % en 2011. Este grupo de asuntos en los que «no está justificada una investigación» corresponde normalmente a situaciones que ya están siendo examinadas por otros organismos, o en que el demandante no ha aportado las pruebas documentales necesarias para fundamentar su reclamación.

Reclamaciones e investigaciones de oficio

Según el artículo 228 del TFUE, el Defensor del Pueblo puede recibir reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro. También puede iniciar investigaciones de oficio. En el ejercicio de esta competencia, puede investigar los posibles casos de mala administración comunicados por una persona no facultada para presentar una reclamación. La decisión de iniciar tales investigaciones de oficio se toma teniendo en cuenta las circunstancias del caso⁴. En estos casos, el Defensor del Pueblo concede a la persona

En el ejercicio de esta competencia, puede investigar los posibles casos de mala administración comunicados por una persona no facultada para presentar una reclamación.

⁴. A instancias del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo manifestó su intención de hacer uso de su facultad de iniciar investigaciones de oficio cuando la única razón aducida para no investigar una reclamación por supuesta mala administración del Banco Europeo de Inversiones (BEI) sea que el demandante no es ciudadano o residente en la Unión. Suscribió un protocolo de acuerdo con el BEI que incluye este compromiso específico.

Reclamaciones e investigaciones

durante la investigación las mismas oportunidades procesales que si se tratase de una reclamación normal. En 2011 se realizaron dos investigaciones de oficio de esta clase.

El Defensor del Pueblo también puede iniciar investigaciones de oficio para abordar los posibles problemas de carácter sistémico que afecten a las instituciones. Durante 2011 lo hizo así en seis ocasiones⁵. El asunto **OI/5/2011/BEH** se refería a los niveles máximos permitidos de contaminación radiactiva de los alimentos en la UE antes y después del accidente nuclear de Fukushima. Se inició a partir de varias reclamaciones de ciudadanos indicando que la Comisión no había informado debidamente sobre los cambios introducidos en dichos niveles máximos. Otra investigación se refirió al destino de los alimentos no consumidos procedentes de los comedores de las instituciones. Bajo la referencia **OI/14/2011/BEH**, afectaba a la Comisión, al Parlamento, al Consejo, al Tribunal de Justicia, al Tribunal de Cuentas, al Consejo Económico y Social, al Banco Central y al Comité de las Regiones. Por otro lado, en el asunto **OI/2/2011/OV** se examinó la relación existente entre el método de trabajo *EU Pilot* para el tratamiento de los procedimientos de infracción y la Comunicación de la Comisión sobre las relaciones con el denunciante en materia de denuncias de infracción, publicada en 2002. El asunto **OI/7/2011/EIS** se refería también a la Comisión y a las denuncias por infracción, concretamente a la decisión de interrumpir la correspondencia con un demandante que había presentado 57 denuncias de esta clase a lo largo de dos años. A su vez, el asunto **OI/3/2011/KM** se refería a la capacidad del Consejo para cumplir los plazos previstos

en el Reglamento nº 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos. Por último, en el asunto **OI/6/2011/VL**, relativo a la Comisión, se basaba en las alegaciones de un miembro de un comité de selección referidas a la parte de la reclamación que en otro caso habría caducado. Todas estas investigaciones, excepto la correspondiente al asunto **OI/5/2011/BEH**, se encontraban en curso a finales de 2011.

En 2011, el Defensor del Pueblo inició un programa de visitas a las agencias de la UE para promover la buena administración y compartir las buenas prácticas entre tales entidades de la UE. Esas experiencias iniciales desembocaron en la decisión de formalizar el programa de visitas a partir de las competencias del Defensor del Pueblo para efectuar investigaciones de oficio. Por ese motivo, también son de aplicación en este caso las garantías procesales habituales⁶. Después de cada visita, el Defensor del Pueblo comunica por escrito sus conclusiones a la agencia visitada. Cuando hace alguna sugerencia específica, normalmente pide a la agencia que le informe sobre las eventuales medidas de seguimiento, si las hay. Dependiendo de la respuesta de la Agencia, puede optar por archivar el asunto o bien por adoptar alguna otra medida, como por ejemplo una recomendación formal. Las investigaciones de oficio de este tipo realizadas por el Defensor del Pueblo en 2011 se refirieron a seis agencias: la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) en Copenhague; el Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías (OEDT) y la Agencia Europea de Seguridad Marítima (EMSA), ambas en Lisboa; y la Autoridad Bancaria Europea (ABE), la Agencia Europea

5. Una de las dos investigaciones de oficio mencionadas, la correspondiente al asunto **OI/4/2011/AN**, también abordaba un problema sistémico, esto es, el incumplimiento por parte de la Comisión de la obligación de velar por que los subcontratistas reciban los importes adeudados cuando la Comisión haya pagado ya al contratista principal.

6. Incluyen, entre otras cosas, el derecho de la agencia a solicitar que el Defensor del Pueblo trate de manera confidencial la información y los documentos relacionados con la visita. Véanse los artículos 5.1, 5.2, y 14.2 de las disposiciones de aplicación del Estatuto del Defensor del Pueblo.



de Medicamentos (EMA) y la Escuela Europea de Policía (CEPOL), con cuyos representantes el Defensor del Pueblo mantuvo sendas reuniones en Londres. En la dirección siguiente se ofrece amplia información sobre estas actividades: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Los procedimientos del Defensor del Pueblo

Procedimientos de investigación por escrito y procedimientos simplificados

Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas y, por lo general, se acusa recibo en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción. En el acuse de recibo se comunica al demandante el procedimiento que se seguirá en el examen de su reclamación, el número de referencia de la misma y el nombre y número de teléfono de la persona encargada de tramitarla.

El siguiente paso consiste en examinar la reclamación para determinar si procede o no iniciar una investigación, y generalmente se informa al demandante sobre el resultado de dicho examen en el plazo de un mes. Si se decide que no procede iniciar una investigación, el demandante recibe una comunicación con los motivos de tal decisión. En caso de que la reclamación no entre dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, se transfiere la misma siempre que sea posible, o bien se indica al demandante cuál es el órgano competente al que puede dirigirse. Con objeto de informar cuanto antes a los demandantes cuyas reclamaciones no puedan ser atendidas, el Defensor del Pueblo decidió en 2011 agilizar la tramitación de aquellas reclamaciones no incluidas dentro de su ámbito de competencias. A partir de ese

momento es el Registro de la institución el encargado de atenderlas y de comunicar a los demandantes los motivos por los que el Defensor del Pueblo no puede darles curso, transfiriéndolas llegado el caso a un órgano competente o indicando adónde debe dirigirse.

Durante la investigación, el Defensor del Pueblo comunica al demandante cada nueva medida que adopte. En caso de que decida archivar el asunto, informa al demandante de los resultados de la investigación y de las conclusiones alcanzadas en ella. La decisión del Defensor del Pueblo no es jurídicamente vinculante ni genera derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el demandante ni para la institución afectada.

En lugar de iniciar una investigación por escrito de un posible caso de mala administración, y con el fin de acelerar la resolución del problema, el Defensor del Pueblo puede aplicar, con el consentimiento y la cooperación de la institución afectada, otros procedimientos más informales y flexibles. En 2011 se resolvieron 47 asuntos en los que la intervención del Defensor del Pueblo permitió agilizar la contestación a escritos que no habían obtenido respuesta hasta ese momento (para más información sobre el procedimiento seguido en estos casos, véase la sección 2.9 del *Informe Anual 1998*). Otros cinco asuntos se resolvieron al conseguir el Defensor del Pueblo una respuesta más detallada a los escritos del demandante.

Como consecuencia de la modificación de los procedimientos, realizada en los primeros meses de 2011, las cifras correspondientes son mucho más reducidas que las registradas en 2010 (91 y 73 respectivamente). Con anterioridad, el Defensor del Pueblo consideraba

La decisión del Defensor del Pueblo no es jurídicamente vinculante ni genera derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el demandante ni para la institución afectada.

Reclamaciones e investigaciones

por lo general que esas reclamaciones quedaban resueltas cuando la institución contestaba. Al revisar este sistema, se estimó más razonable no obligar al demandante a presentar una nueva reclamación si no quedaba satisfecho con la respuesta. Por ello, en la actualidad se le invita a formular comentarios. Muchos demandantes renuncian a hacerlo. En tales casos, normalmente el Defensor del Pueblo archiva el asunto declarando que no están justificadas otras investigaciones. Otros demandantes, por el contrario, señalan los motivos por lo que no consideran satisfactoria la respuesta recibida de la institución. Si el Defensor del Pueblo considera que los motivos expuestos por el demandante pueden estar justificados, prosigue su investigación y pide un informe a la institución. En cambio, si el Defensor del Pueblo considera satisfactoria la respuesta de la institución, archiva el asunto con la conclusión que corresponda, a saber, que no se ha constatado mala administración o que no están justificadas otras investigaciones. La principal consecuencia estadística de este nuevo método es que actualmente es menor el número de asuntos archivados por el Defensor del Pueblo por considerarlos resueltos por la institución y es mayor el número de asuntos archivados sin apreciar mala administración y sin que estén justificadas otras investigaciones.

Examen de expedientes y audiencia de testigos

Conforme al artículo 3, apartado 2, del Estatuto del Defensor del Pueblo, las instituciones de la UE están obligadas a facilitar a éste las informaciones requeridas y darle acceso a la documentación relativa al caso. La facultad del Defensor del Pueblo de examinar expedientes le permite comprobar la integridad y la veracidad de la información proporcionada por

la institución de que se trate. De este modo, su capacidad de llevar a cabo investigaciones completas y exhaustivas representa una importante salvaguardia para el demandante y para el público. El Defensor del Pueblo invocó en 2011 esta facultad de examinar expedientes de las instituciones en 38 ocasiones, frente a 26 en 2010.

El artículo 3, apartado 2, del Estatuto establece que los funcionarios y otros agentes de las instituciones de la UE están obligados a prestar declaración cuando lo solicite el Defensor del Pueblo, aunque permanecen sujetos a las normas correspondientes del Estatuto de los funcionarios, y en particular tienen la obligación de mantener el secreto profesional. Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo no hizo uso de su facultad de oír a testigos.

La revisión del Estatuto realizada en 2008 aclaró y reforzó la obligación del Defensor del Pueblo de mantener la confidencialidad de los documentos y datos obtenidos durante una investigación. En su versión revisada, el Estatuto dispone que el acceso del Defensor del Pueblo a informaciones o documentos clasificados, en particular a documentos sensibles en el sentido del artículo 9 del Reglamento (CE) nº 1049/2001⁷, estará sujeto a la observancia de las normas de seguridad de la institución de la UE afectada. Las instituciones que faciliten información o documentos clasificados de este tipo informarán al Defensor del Pueblo sobre tal circunstancia. Además, el Defensor del Pueblo acordará por adelantado con la institución afectada las condiciones para el tratamiento de la información clasificada, o de los documentos o informaciones de otro tipo incluidos en la obligación de secreto profesional.

7. Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión; DO 2001 L 145, p. 43.



1.2 Resumen de las reclamaciones examinadas en 2011

En 2011, el número de reclamaciones registradas⁸ por el Defensor del Pueblo se elevó a 2 510, frente a 2 667 registradas en 2010. Las reclamaciones tramitadas⁹ fueron 2 544, de las cuales el 27 % (698 reclamaciones) entraban en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Cerca del 61 % de las reclamaciones recibidas en 2011 se presentaron por Internet. Una elevada proporción de

recibidas en 2010. Aunque la dirección de correo electrónico del Defensor del Pueblo sigue siendo el medio preferido para comunicarse con él, 50 de las solicitudes se recibieron y respondieron a través del correo ordinario y del fax. La considerable y constante reducción de las solicitudes de información recibidas durante los últimos años (1 000 en 2010, 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 y 4 100 en 2007) demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su página en Internet desde comienzos de enero de 2009. La guía permite a los interesados obtener información sin necesidad de presentar una solicitud. En total, en 2011 el Defensor del

La considerable y constante reducción de las solicitudes de información recibidas durante los últimos años demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su página en Internet desde comienzos de enero de 2009.

| Cerca del 61 % de las reclamaciones recibidas en 2011 se presentaron por Internet.

ellas (el 53 %) utilizaron el formulario en versión electrónica, disponible en 23 lenguas en la página en Internet del Defensor del Pueblo. Las solicitudes de información recibidas y atendidas por el Defensor del Pueblo en 2011 fueron más de 1 200, frente a las cerca de 1 000

Pueblo tramitó más de 3 800 reclamaciones y solicitudes de información.

Inició 382 investigaciones basadas en reclamaciones y 14 de oficio. Las cifras equivalentes de 2010 fueron, respectivamente, 323 y 12.

Cuadro 1.1: Asuntos tramitados en 2011

Reclamaciones registradas en 2011	2 510
Reclamaciones tramitadas en 2011	2 544
Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo	1 321
Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo	698
De las cuales:	198 fueron inadmisibles 118 fueron admisibles, pero no estaba justificada una investigación 382 dieron lugar a una investigación
Investigaciones de oficio iniciadas	14
Investigaciones archivadas	318 (incluidas 8 investigaciones de oficio)
De las cuales:	171 se registraron en 2011 89 se registraron en 2010 58 se registraron en años anteriores

8. Reclamaciones «registradas» durante un año natural determinado, a diferencia de las reclamaciones «recibidas» durante el mismo período pero registradas en el año siguiente.

9. La categoría estadística «tramitada» significa que el Defensor del Pueblo ha concluido un análisis para determinar si la reclamación (i) se enmarca dentro de su ámbito de competencias, (ii) satisface o no los criterios de admisibilidad, y (iii) justifica o no la apertura de una investigación, y que se ha informado al demandante en consecuencia. Debido al tiempo necesario para llevar a cabo este análisis, el número de reclamaciones «tramitadas» en un año determinado no coincide con el número de reclamaciones «registradas» en ese mismo año. El número de reclamaciones tramitadas en un año determinado incluye las registradas a la conclusión del año anterior, pero tramitadas en los primeros meses del año que es objeto del informe. No incluye las reclamaciones registradas a finales del año objeto del informe pero tramitadas durante el año siguiente.

Reclamaciones e investigaciones

Como se puede apreciar en el gráfico 1.1¹⁰, el número de reclamaciones enmarcadas dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo ha registrado un incremento durante los nueve últimos años. Pasó de un mínimo de 603 en 2003 a un máximo de 930 en 2004, osciló entre 800 y 900 durante el período 2005-2008 y experimentó un ligero descenso a partir de entonces.

Como revela el gráfico 1.2¹¹, en 2011 el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo descendió hasta situarse en 1 846, el más bajo registrado desde 2003. El Defensor del Pueblo seguirá esforzándose por reducir el número de reclamaciones ajenas a su ámbito de competencias. A tal fin, facilita información clara sobre cuáles son y cuáles no son sus competencias, y guía a los demandantes hacia la instancia correcta a la que deben dirigirse desde un primer momento.

Figura 1.1: Número de reclamaciones enmarcadas dentro del ámbito de competencias en 2003-2011

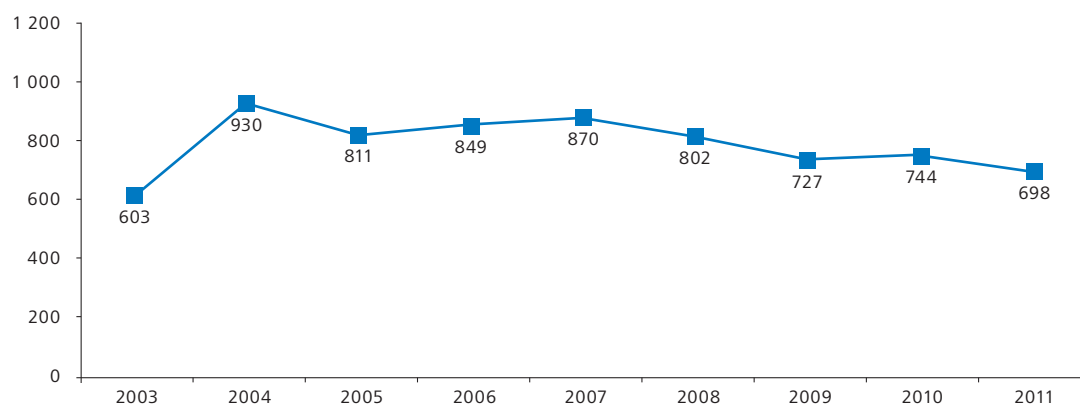
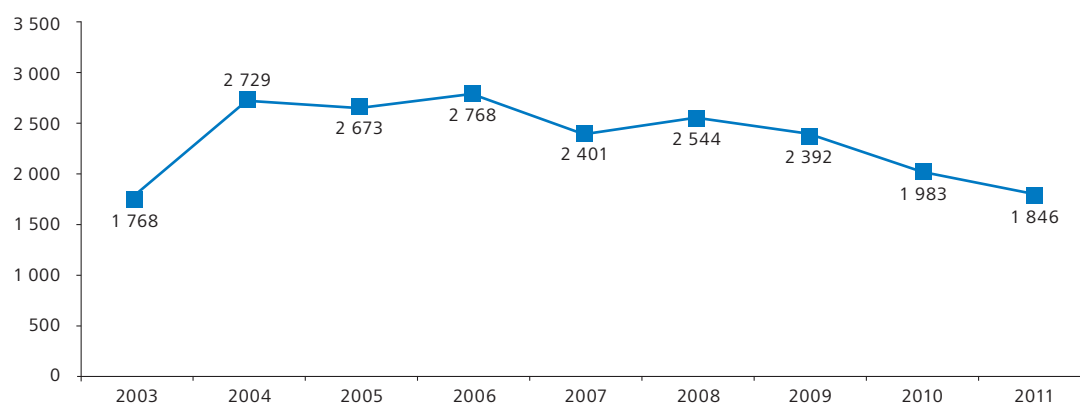


Figura 1.2: Número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias en 2003-2011



¹⁰. En 2005, 335 de las reclamaciones presentadas que quedaban fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían a un mismo problema. Para permitir una comparación más precisa entre años, en la figura 1.1 solamente se tienen en cuenta once de estas reclamaciones.

¹¹. En 2006, 281 de las reclamaciones presentadas que quedaban fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían a un mismo problema. Para permitir una comparación más precisa entre años, en la figura 1.2 solamente se tienen en cuenta once de estas reclamaciones.



El cuadro 1.2 indica el origen de las reclamaciones registradas en 2011 por Estados miembros. Tradicionalmente ha sido Alemania, el Estado miembro más poblado de la UE, el país de origen de un mayor número de reclamaciones presentadas, seguido de España. En

2011, sin embargo, la tendencia se alteró, España pasó a ocupar el primer puesto, seguida de Alemania, Polonia y Bélgica. Si tenemos en cuenta la población respectiva, los países que más reclamaciones presentaron fueron Luxemburgo, Chipre, Bélgica y Malta.

Cuadro 1.2: Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas en 2011

Estado miembro	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Proporción
Luxemburgo	29	1,2	0,1	11,6
Chipre	26	1,0	0,2	5,2
Bélgica	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Eslovenia	28	1,1	0,4	2,8
Bulgaria	71	2,8	1,6	1,8
Irlanda	38	1,5	0,9	1,7
España	361	14,4	9	1,6
Portugal	71	2,8	2,1	1,3
Austria	52	2,1	1,7	1,2
República Checa	64	2,5	2,1	1,2
Polonia	233	9,3	7,7	1,2
Finlandia	31	1,2	1,1	1,1
Eslovaquia	29	1,2	1,1	1,1
Lituania	18	0,7	0,7	1,0
Hungría	47	1,9	2	0,9
Grecia	53	2,1	2,3	0,9
Suecia	41	1,6	1,8	0,9
Dinamarca	23	0,9	1,1	0,8
Alemania	308	12,3	16,6	0,7
Letonia	9	0,4	0,5	0,7
Países Bajos	44	1,8	3,3	0,5
Francia	167	6,7	12,8	0,5
Reino Unido	141	5,6	12,3	0,5
Estonia	3	0,1	0,3	0,4
Rumanía	42	1,7	4,4	0,4
Italia	97	3,9	11,9	0,3
Otros	137	5,5		
Desconocido	150	6,0		

Nota: El cociente es el resultado del porcentaje de reclamaciones dividido por el porcentaje de la población. El cociente es superior a 1 si el Estado miembro en cuestión hubiera presentado más reclamaciones de lo que cabría esperar, dado el tamaño de su población. Los porcentajes se han redondeado a una cifra decimal.

En 2011, catorce Estados miembros presentaron más reclamaciones de lo que hubiera cabido esperar, dado el tamaño de su población; doce presentaron menos,

mientras que el número de reclamaciones de un Estado miembro (Lituania) fue reflejo del tamaño real de la población.

Reclamaciones e investigaciones

El mapa siguiente ilustra el número de reclamaciones por Estado miembro en relación con el tamaño de su población (véase la nota del cuadro 1.2 sobre el cálculo de la proporción).

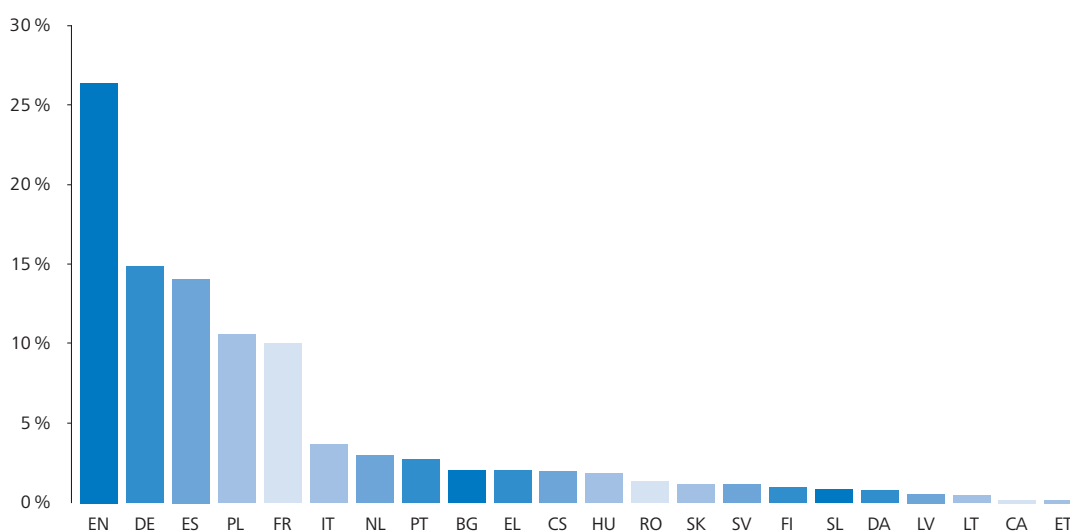
Ratio (% reclamaciones / % población)





Los demandantes pueden presentar su reclamación al Defensor del Pueblo en cualquiera de las 23 lenguas oficiales de la UE¹². En la figura 1.3 se observa que, en 2011, la lengua por la que optaron la mayor parte de los demandantes fue el inglés, seguida del alemán y del español.

Figura 1.3: Distribución lingüística de las reclamaciones

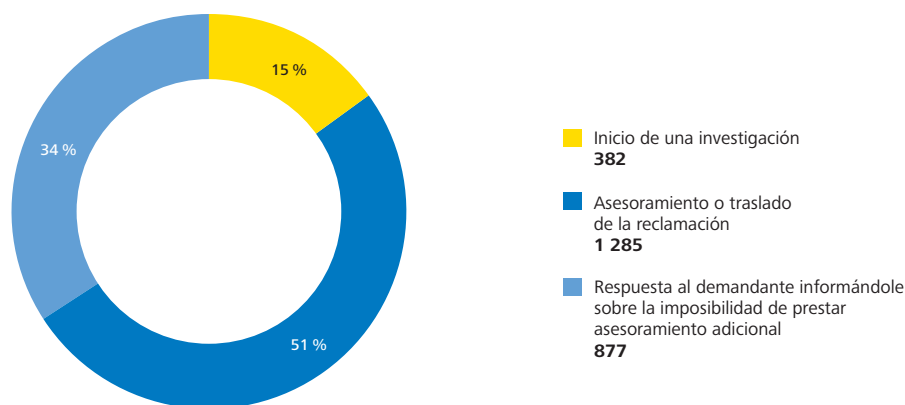


¹². Alemán, búlgaro, checo, danés, eslovaco, esloveno, español, estonio, finlandés, francés, griego, húngaro, inglés, irlandés, italiano, letón, lituano, maltés, neerlandés, polaco, portugués, rumano y sueco. En virtud de un acuerdo firmado en noviembre de 2006 entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Gobierno español, los ciudadanos españoles también pueden presentar reclamaciones en cualquiera de las lenguas cooficiales en España (catalán/valenciano, gallego y euskera). Al firmar este acuerdo, el Defensor del Pueblo adaptó su práctica a las conclusiones del Consejo de la UE de junio de 2005, relativas al uso de estas lenguas para facilitar la comunicación de los ciudadanos españoles con las instituciones de la UE.

Reclamaciones e investigaciones

Como se aprecia en la figura 1.4, el Defensor del Pueblo ayudó al demandante en más del 65 % de los casos. En el 15 % de los casos o bien abrió una investigación, o bien trasladó el caso a una instancia competente, o bien aconsejó al demandante sobre la instancia a la que debía dirigirse (51 %). En la sección 1.7 del presente Informe se examinan los casos en los que el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación o indicó al demandante el órgano competente para resolverla. En el 34 % de las reclamaciones tramitadas en 2011 se llegó a la conclusión de que no era posible prestar asesoramiento adicional y se informó al demandante en tal sentido. La causa era, en algunos casos, que el demandante no había identificado la persona o el tema que constituían el objeto de su reclamación.

Figura 1.4: Medidas adoptadas en relación con las reclamaciones recibidas



Nota: Las cifras en el cuadro anterior incluyen 124 reclamaciones registradas a finales de 2010 y tramitadas en 2011. No incluyen 38 reclamaciones registradas a finales de 2011 y que aún estaban siendo examinadas al final del ejercicio, con objeto de determinar la actuación que habría de emprenderse.



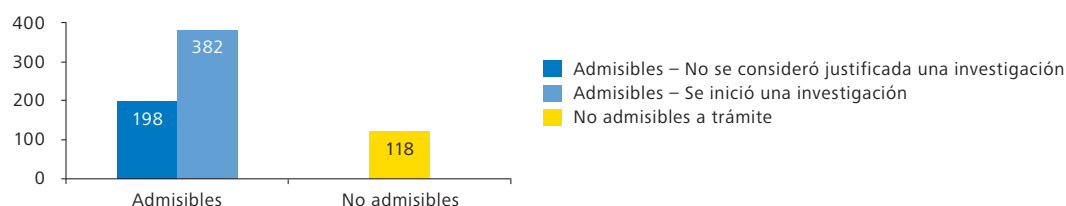
1.3 Análisis de las investigaciones iniciadas¹³

Como ya se ha indicado anteriormente, el Defensor del Pueblo modificó en 2011 el procedimiento simplificado con el fin de facilitar su utilización por parte del ciudadano. Ello explica, en buena medida, por qué abrió más investigaciones que en 2010 y por qué, en líneas generales, necesitó más tiempo que en 2011 para completarlas. La modificación supuso igualmente una disminución del número de casos archivados por la institución,

a la vez que archivó un mayor número de casos con la observación de que no estaban justificadas ulteriores investigaciones.

Todas las reclamaciones incluidas dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fueron analizadas posteriormente con el fin de determinar su admisibilidad. De las 698 reclamaciones enmarcadas dentro de sus competencias, se consideró que no era posible admitir 198 a trámite mientras que en otras 118, que sí podían admitirse a trámite, el Defensor del Pueblo no vio motivos que justificasen iniciar una investigación.

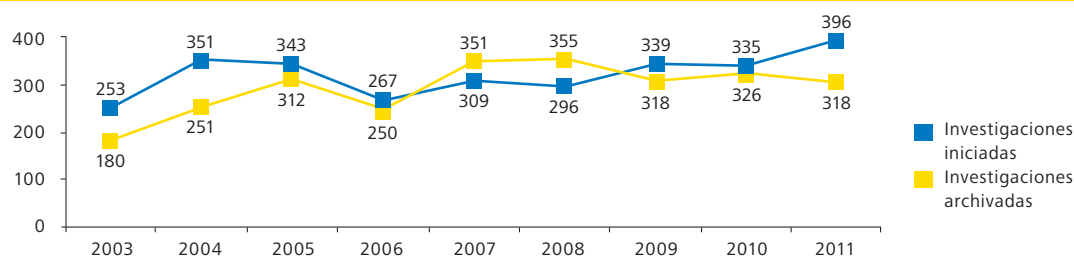
Figura 1.5: Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



Durante el año, el Defensor del Pueblo inició un total de 382 investigaciones a partir de las reclamaciones recibidas, lo que supone un incremento del 15,5 % en comparación con 2010. Se iniciaron, además, 14 investigaciones de oficio.

Tal como muestra la figura 1.6, el número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2011 representa un récord absoluto, superando la cifra de 2004 (351) y de 2005 (343).

Figura 1.6: Evolución del número de investigaciones



¹³. El análisis de esta sección se refiere al número de investigaciones iniciadas en 2011, y no al total de las investigaciones tramitadas durante el año.

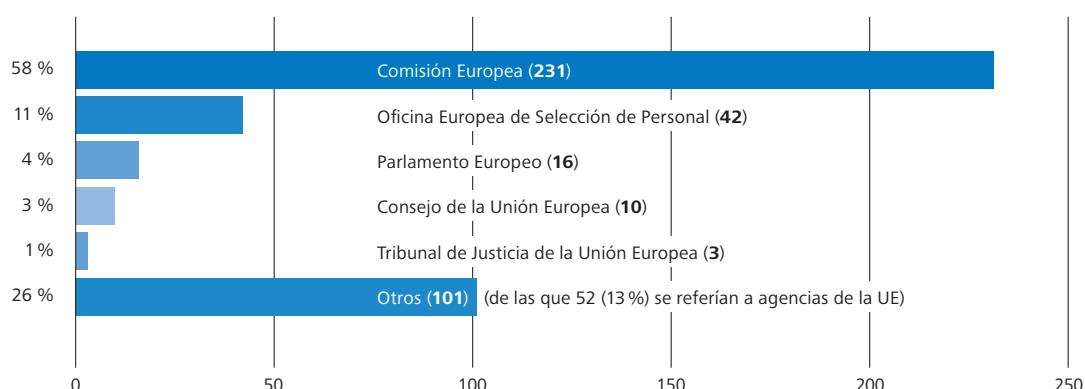
Reclamaciones e investigaciones

La mayor parte de las investigaciones iniciadas en 2011 se referían a la Comisión Europea.

La mayor parte de las investigaciones iniciadas en 2011 se referían a la Comisión Europea (sobre la base de 231 reclamaciones, el 58 % del total). La cifra equivalente para 2010 era de 219. Dado que la Comisión es la principal institución de la UE cuyas decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que también sea el principal objeto de sus reclamaciones. En segundo lugar aparece la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), con 42 reclamaciones (35 en 2010). El número de reclamaciones que abrió el Defensor

del Pueblo en relación con el Parlamento Europeo disminuyó más de la mitad en comparación con 2010. Por otra parte, el Defensor del Pueblo inició un tercio más de investigaciones relativas al Consejo de la UE que durante el año anterior, mientras que las relativas al Tribunal de Justicia de la UE se mantuvieron estables. Conviene señalar que el Defensor del Pueblo solo puede iniciar investigaciones en relación con las labores no jurisdiccionales del Tribunal. Otras 35 instituciones, órganos y organismos fueron objeto de 101 investigaciones adicionales¹⁴.

Figura 1.7: Instituciones y órganos objeto de las investigaciones



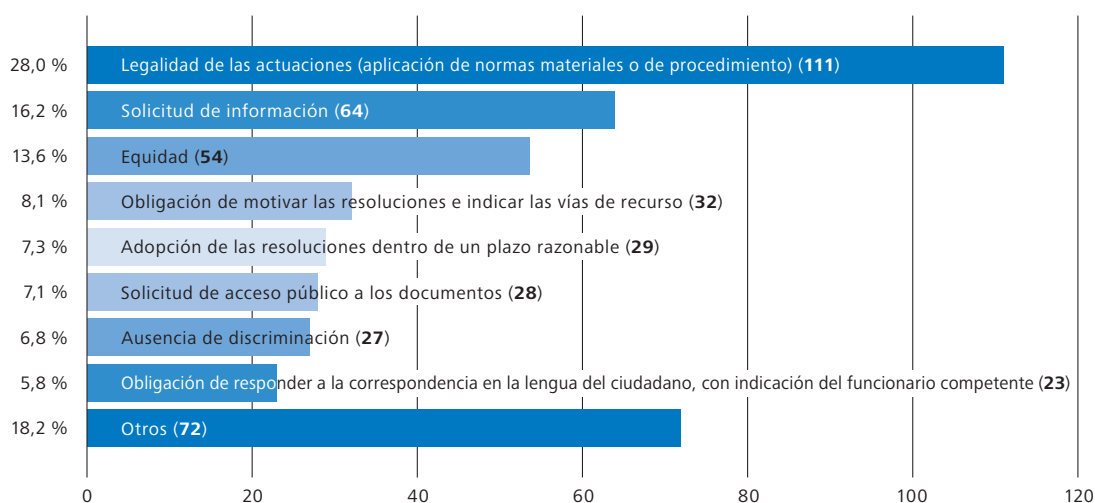
Nota: En 2001 el Defensor del Pueblo inició de oficio una investigación en relación con varias instituciones. Este es el motivo de que los porcentajes sumen más del 100 %.

¹⁴. Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (16), Servicio Europeo de Acción Exterior (11), Agencia Europea de Medicamentos (8), Autoridad Bancaria Europea (5), Eurojust (4), Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (4), Banco Europeo de Inversiones (4), Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (3), Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (3), Banco Central Europeo (3), Tribunal de Cuentas Europeo (3), Agencia Europea de Seguridad Aérea (3), Agencia Ejecutiva de la Red Transeuropea de Transporte (2), Comité Económico y Social Europeo (2), Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (2), Consejo Europeo (2), Europol (2), Agencia Ejecutiva de Investigación (2), Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (2), Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (2), Autoridad Europea de Valores y Mercados (2), Oficina de Armonización del Mercado Interior (2), Empresa Común Europea para el ITER y el Desarrollo de la Energía de Fusión (2), Comité de las Regiones de la Unión Europea (2), Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (1), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (1), Frontex (1), Instituto Europeo de Igualdad de Género (1), Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (1), Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías (1), Agencia Europea de Medio Ambiente (1),



Los principales tipos de casos de presunta mala administración investigados en 2011 por el Defensor del Pueblo fueron los siguientes: vulneración de la legalidad (28 % de las investigaciones), solicitud de información (16,2 %), equidad (13,6 %), obligación de motivar las decisiones y de indicar las posibilidades de recurso (8,1 %), adopción de resoluciones en un plazo razonable (7,3 %), solicitud de acceso del público a documentos (7,1 %), ausencia de discriminación (6,8 %), obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos, indicando el funcionario competente (5,8 %).

Figura 1.8: Tipología de los casos de presunta mala administración:



Nota: En algunos casos, la investigación examinó dos o más presuntos tipos de mala administración. Este es el motivo por el que los porcentajes suman más del 100 %.

Reclamaciones e investigaciones

1.4 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

El 82 % (253) de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones fueron presentadas por personas físicas y el 18 % (57) por empresas, asociaciones u otras personas jurídicas.

Como muestra la figura 1.6, el Defensor del Pueblo archivó 318 investigaciones en 2011: 310 las había abierto sobre la base de reclamaciones y ocho de oficio.

El 82 % (253) de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones fueron presentadas por personas físicas y el 18 % (57) por empresas, asociaciones u otras personas jurídicas.

Cuadro 1.3: Origen de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones archivadas en 2011

Empresas, asociaciones y otras personas jurídicas	18 % (57)
Personas físicas	82 % (253)

La mayoría de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo en 2011 concluyeron en el plazo de un año (66 %). Más de una tercera parte, el 36 %, se archivaron en menos de tres meses. Dentro de esta categoría se incluyen asuntos a los que el Defensor del Pueblo pudo dar una rápida resolución, por ejemplo mediante una llamada telefónica a la institución pertinente proponiendo una solución¹⁵. Más del 80 % de las investigaciones fueron completadas en menos de 18 meses. El plazo medio fue de diez meses, en comparación con nueve meses en 2010.

Cuadro 1.4: Duración de las investigaciones correspondientes a los asuntos archivados en 2011

Duración media de la investigación	10 meses
Casos cerrados en menos de 3 meses	36 %
Casos cerrados en menos de 12 meses	66 %
Casos cerrados en menos de 18 meses	80 %

Nota: Basándose en un mes de 30 días.

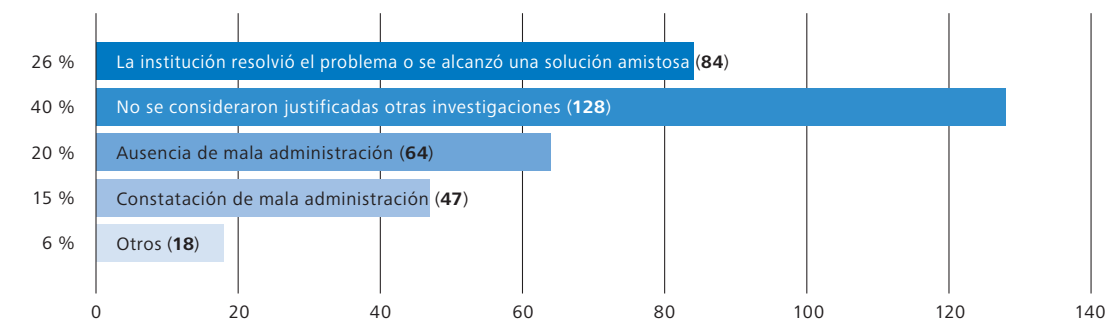
Como muestra la figura 1.9, en 84 de los asuntos archivados por el Defensor del Pueblo en 2011 se consiguió un resultado satisfactorio para el demandante, ya que la institución correspondiente aceptó una solución amistosa o resolvió el problema. El Defensor del Pueblo no consideró que hubiera existido mala administración en 64 asuntos, pero sí consideró que había existido en otros 47, en 13 de los cuales (en comparación con siete en 2010), la institución en cuestión aceptó, total o parcialmente, un proyecto de recomendación. El Defensor del Pueblo archivó 35 asuntos con comentarios críticos (véase la figura 1.10). En 39 asuntos formuló comentarios adicionales orientados a mejorar el funcionamiento en el futuro. Las conclusiones de describen más detalladamente a continuación¹⁶.

¹⁵. Esta cifra incluye los asuntos en los que el Defensor del Pueblo habría realizado una investigación completa si el demandante no hubiera desistido de su reclamación. Incluye asimismo los asuntos en los que el Defensor del Pueblo inició una investigación que posteriormente fue archivada porque el demandante decidió recurrir a los tribunales.

¹⁶. El análisis que sigue se refiere a las investigaciones finalizadas durante 2011. El Defensor del Pueblo puede haber formulado varias conclusiones cuando la investigación tenía por objeto más de una reclamación o alegación.



Figura 1.9: Conclusiones de las investigaciones correspondientes a los asuntos archivados en 2011



Nota 1: En algunos asuntos, el Defensor del Pueblo archivó su investigación por dos o más motivos. Tal es la razón de que los porcentajes sumen más del 100 %.

Nota 2: En uno de los casos en que se constató mala administración, el Defensor del Pueblo archivó la investigación con un comentario crítico y un proyecto de recomendación que fue plenamente aceptado por la institución.

Ausencia de mala administración

En 2011, el Defensor del Pueblo archivó 64 asuntos en los que no detectó mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, ya que éste recibe, como mínimo, una explicación completa de la actuación de la institución correspondiente. El análisis independiente del Defensor del Pueblo supone además una ventaja añadida para el demandante. Al mismo tiempo, como se ilustra en el asunto siguiente, constituye una prueba concreta de que la institución correspondiente ha actuado conforme a los principios de buena administración.

Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, ya que éste recibe, como mínimo, una explicación completa de la actuación de la institución correspondiente.

Derecho a la libertad de circulación dentro de la UE

A un ciudadano irlandés residente en los Países Bajos le fue diagnosticada una enfermedad degenerativa, por lo que se le recetó tratamiento paliativo con medicamentos que contenían cannabis. Pese a varias tentativas de obtener permiso para visitar a su familia en Irlanda, las autoridades irlandesas le comunicaron que sería detenido en el momento de entrar en el país por posesión de sustancias ilícitas. Presentó una reclamación a la Comisión, que dictaminó que Irlanda no había infringido la normativa comunitaria. Acto seguido recurrió al Defensor del Pueblo, que tras efectuar la oportuna investigación (asunto **2062/2010/JF**), declaró que la Comisión no había incurrido en mala

administración. El asunto tenía por referencia determinadas disposiciones del Acuerdo de Schengen aún no vinculantes para Irlanda, por lo que dicho país podía aplicar su legislación en materia de drogas sin ajustarse a dicho Acuerdo. Al margen de esta conclusión, el asunto conmovió profundamente al Defensor del Pueblo, por lo que informó del mismo al Defensor del Pueblo irlandés y al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de Irlanda, invitándoles a adoptar las medidas que considerasen apropiadas.

Reclamaciones e investigaciones

Comentarios adicionales

Aunque el Defensor del Pueblo no constata mala administración o no considere justificada una investigación, puede formular un comentario adicional si lo advierte oportuno para mejorar la calidad administrativa en el seno de la institución respectiva. Un comentario adicional no debe entenderse como una crítica implícita sino más bien como una indicación dirigida a la institución de referencia respecto al modo de mejorar una determinada práctica a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. En 2011 el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales sobre un total de 39 asuntos, entre ellos el siguiente:

Presunta denegación indebida de pleno acceso a un documento

En 2008, el Comisario de Comercio se reunió con los representantes de una organización empresarial. Una organización representativa de la sociedad civil solicitó acceso a las actas de dicha reunión y no recibió sino una parte de las mismas. La organización presentó una reclamación al Defensor del Pueblo (asunto **1633/2008/DK**), quien declaró que la Comisión no había motivado adecuadamente la resolución de denegar el acceso a determinadas partes del documento y suprimir una de sus secciones. En su respuesta, la Comisión facilitó una fundamentación revisada de su resolución y concedió el acceso a la parte anteriormente suprimida. El Defensor del Pueblo consideró sumamente satisfactoria la respuesta de la Comisión a su propuesta de solución amistosa. Sin embargo, formuló un comentario adicional y recordó que las instituciones no están facultadas para decidir que parte de un documento existente constituye un «subdocumento» o bien otro documento, basándose simplemente en que la información que contiene constituye otro tipo de información. Por otro lado, las instituciones deben considerar las referencias a los anexos como parte integrante del documento correspondiente, no pudiendo, en consecuencia, excluirlas de su análisis cuando se enfrenten a una solicitud de acceso a documentos.

Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo intenta obtener un resultado globalmente positivo y satisfactorio tanto para el demandante como para la institución contra la que va presentada la reclamación. La cooperación de las instituciones de la UE es esencial para el logro de este tipo de resultados, ya que contribuye a mejorar las relaciones entre las instituciones y los ciudadanos y puede evitar litigios costosos y prolongados.

En 84 de los asuntos tramitados en 2011, la institución resolvió el problema o aceptó una solución amistosa. El ejemplo siguiente muestra un asunto de este tipo.

Falta de información

El terremoto y posterior tsunami que asolaron Japón en 2011 provocaron daños en la central nuclear de Fukushima, a raíz de los cuales aumentó la contaminación radiactiva en la zona circundante. El Defensor del Pueblo recibió varias reclamaciones de ciudadanos que aducían falta de información respecto a los cambios aplicados a los niveles máximos autorizados de contaminación radiactiva en los alimentos importados de Japón por la UE. Planteada la cuestión a la Comisión (investigación de oficio en el asunto **OI/5/2011/BEH**), esta institución respondió que, con posterioridad al accidente, la UE había activado inmediatamente mecanismos de emergencia similares a los introducidos con ocasión del accidente de Chernóbil. Figuraba entre ellos la fijación de unos niveles máximos de contaminación radiactiva en los alimentos superiores a los permitidos por las autoridades japonesas. En abril de 2011, la Comisión rebajó dichos niveles máximos con el fin de ajustarlos a los niveles de Japón.



Siempre que una investigación desemboca en conclusiones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa. Durante el ejercicio archivó diez asuntos de esta naturaleza en los que se alcanzó una solución amistosa, entre ellos el mencionado a continuación. A finales de 2011, aún seguían en estudio 28 propuestas de solución amistosa.

UE. Comunicó asimismo que publicaría la página principal de su sitio web en todas estas lenguas y explicaría su política lingüística. El demandante se declaró plenamente satisfecho con los cambios introducidos por la OAMI. El Defensor del Pueblo celebró la respuesta de la OAMI y consideró resuelto el asunto.

Siempre que una investigación desemboca en conclusiones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa.

Política lingüística no ajustada a Derecho

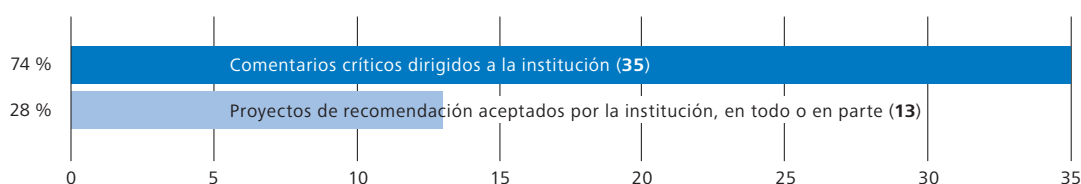
Un ciudadano polaco indicó que la página en Internet de la Oficina de Armonización del Mercado Interior (OAMI) estaba publicada exclusivamente en inglés, francés, alemán, italiano y español. Envío a la OAMI un correo electrónico redactado en polaco, en el que constataba que no existía versión polaca de la página Internet en cuestión y solicitaba que se corrigiera la situación, en su opinión no ajustada a Derecho. La OAMI respondió en inglés que solo podía responder a los correos electrónicos en una de las cinco lenguas de trabajo mencionadas anteriormente. Recomendó al demandante que presentase sus consultas sirviéndose de cualquiera de las cinco. El demandante se dirigió entonces al Defensor del Pueblo (asunto **2413/2010/MHZ**), que procedió a investigar su reclamación. Como resultado de la misma, la OAMI modificó su procedimiento de respuesta a las consultas en el sentido de facilitar respuesta en cualquiera de las 23 lenguas oficiales de la

En algunos casos se puede llegar a una solución amistosa si la institución afectada ofrece una indemnización al demandante. Toda oferta de este tipo se efectúa *ex gratia*, es decir, sin reconocimiento de responsabilidad jurídica y sin que ello sienta un precedente.

Constatación de mala administración

En el 15 % de los asuntos archivados en 2011, el Defensor del Pueblo advirtió la existencia de mala administración. En 35 casos (33 en 2010) formuló un comentario crítico dirigido a la institución. Por otro lado, en 13 asuntos la institución aceptó el proyecto de recomendación elaborado por el Defensor del Pueblo.

Figura 1.10: Asuntos en los que se constató mala administración



Nota: En un caso en el que el Defensor del Pueblo encontró mala administración, el proyecto de recomendación fue parcialmente aceptado por la institución, pero el Defensor del Pueblo también adoptó un comentario crítico. Este es el motivo por el que los porcentajes suman más del 100 %.

Reclamaciones e investigaciones

Comentarios críticos

Si no es posible una solución amistosa, o si las gestiones para lograrla son infructuosas, el Defensor del Pueblo o bien archiva el asunto y formula un comentario crítico que envía a la institución afectada, o bien redacta un proyecto de recomendación. Por lo general, formula un comentario crítico si (i) la institución competente no puede ya remediar el caso de mala administración; (ii) el supuesto de mala administración no parece tener implicaciones generales, y (iii) no se considera necesaria una actuación de seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También formula un comentario crítico cuando considera que el proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad, así como en los casos en que la institución afectada no acepta tal proyecto y no parece indicado enviar un informe especial al Parlamento.

El comentario crítico confirma al demandante que su reclamación está justificada, a la vez que indica a la institución lo qué es lo que ha hecho mal, a fin de evitar que se repitan en el futuro casos similares de mala administración.

El comentario crítico confirma al demandante que su reclamación está justificada, a la vez que indica a la institución qué es lo que ha hecho mal, a fin de evitar que se repitan en el futuro casos similares de mala administración. El ejemplo citado a continuación ilustra las circunstancias que pueden inducir al Defensor del Pueblo a emitir un comentario crítico.

Información engañosa

En abril de 2010, al entrar en erupción un volcán islandés, se cancelaron miles de vuelos en toda Europa. El 4 de mayo, la Comisión publicó, en diversas páginas web, información destinada a los pasajeros afectados entre la que se incluía un documento de preguntas y respuestas. Al día siguiente, la Asociación Europea de Compañías Aéreas Regionales (European Regions Airline Association) remitió un correo electrónico a la Comisión poniendo en su conocimiento lo que consideraba información engañosa. En particular, indicó que el documento implicaba erróneamente que los pasajeros tendrían derecho a una indemnización automática en todos los supuestos de retraso en la entrega del equipaje. Al cabo de dos semanas, la Comisión concluyó que esa parte de la información era efectivamente engañosa y un mes después la eliminó de la página en Internet correspondiente. En este asunto **1301/2010/GG**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por publicar información engañosa. A juicio del Defensor del Pueblo, el plazo que se había dado la Comisión para retirar esa información de la página en Internet era inaceptable. En su opinión, hubiera sido necesario actuar con mayor diligencia, porque la relevancia de la información disminuía progresivamente a medida que la situación en los aeropuertos europeos volvía a la normalidad.

Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales

Para asegurarse de que las instituciones extraen las enseñanzas debidas de sus errores y se eviten en el futuro los casos de mala administración, el Defensor del Pueblo informa anualmente a la ciudadanía sobre las conclusiones alcanzadas en relación con el seguimiento que las instituciones prestan a sus comentarios críticos y adicionales. A este fin, publica un estudio en su página en Internet.



Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2010¹⁷

El Defensor del Pueblo invitó a las instituciones correspondientes a responder, en el plazo de seis meses, a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2010. Recibió respuesta en todos los casos, ocasionalmente con retraso.

El seguimiento de los comentarios críticos y adicionales en determinados asuntos fue ejemplar, lo que demuestra claramente que los responsables reconocen la utilidad de este ejercicio para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos. En otros, por el contrario, las respuestas fueron exculpatorias y decepcionantes, exponentes de que aún queda un largo camino por recorrer, tanto por parte del Defensor del Pueblo como de las propias instituciones, para alcanzar un nivel óptimo en la administración europea. Agrupando los comentarios críticos y adicionales formulados en 2010, la tasa de seguimiento satisfactorio era del 78 %. Por separado, la tasa fue del 95 % en el caso de los comentarios adicionales y notablemente inferior (68 %) en relación con los comentarios críticos.

Agrupando los comentarios críticos y adicionales formulados en 2010, la tasa de seguimiento satisfactorio era del 78 %.

Siete de las actuaciones de seguimiento merecen una reseña especial, por tratarse de asuntos que podrían servir a otras instituciones como modelo de respuesta a comentarios críticos y adicionales. Se trataba de asuntos referidos al Parlamento (1825/2009/IP), a la Comisión (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB y 1302/2009/TS), a la

Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) (182/2010/MHZ) y a la Agencia Europea para la gestión de la cooperación operativa en las fronteras exteriores de los Estados miembros de la Unión Europea (Frontex) (923/2009/FOR).

Proyectos de recomendación

En aquellos asuntos en los que cabe la posibilidad de que la institución afectada suprima el caso de mala administración, en los asuntos de mayor gravedad o en los que tienen consecuencias generales, el Defensor del Pueblo por lo general remite un proyecto de recomendación. De conformidad con el artículo 3, apartado 6, del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución debe remitir un informe motivado en un plazo de tres meses.

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo elaboró 25 proyectos de recomendación, entre ellos el relativo al asunto mencionado a continuación. Además, diez proyectos de recomendación de 2010 llevaron a resoluciones en 2011 y se archivaron otros tres asuntos para los que se habían emitido proyectos de

recomendación en 2009. El Defensor del Pueblo archivó 13 casos en los que la institución aceptó total o parcialmente el proyecto de recomendación. Archivó ocho casos con comentarios críticos. A finales de 2011, seguían pendientes 21 proyectos de recomendación, tres de ellos emitidos en 2010 y 18 en 2011.

¹⁷ El estudio de seguimiento realizado por el Defensor del Pueblo está disponible en: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

Reclamaciones e investigaciones

Transparencia, buena administración y ausencia de discriminación

La Comisión lleva a cabo periódicamente consultas públicas, a través de las cuales los ciudadanos, asociaciones y otros interesados pueden participar en el proceso de toma de decisiones de la UE. En 2010, un abogado español se quejó al Defensor del Pueblo (asunto **640/2011/AN**) de que la Comisión publicase únicamente en inglés, francés y alemán una consulta relativa a la fiscalidad del sector financiero. La Comisión reconoció que la barrera lingüística podía impedir la participación de los ciudadanos en la consulta. Argumentó, sin embargo, que condicionantes de tiempo y recursos podían limitar el multilingüismo y que no era obligatorio publicar las consultas en todas las lenguas de la UE. El Defensor del Pueblo concluyó que la política lingüística restrictiva de la Comisión constituía un caso de mala administración y le instó a publicar sus consultas en las 23 lenguas de la UE, o a facilitar traducciones cuando se solicitasen. Se fijó el 29 de febrero de 2012 como plazo para que la Comisión presentara un informe motivado sobre esta recomendación.

Informes especiales

Si una institución de la Unión no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo podrá remitir un informe especial al Parlamento Europeo que podrá incluir recomendaciones.

Tal como señalaba el *Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo de 1998*, la posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento reviste un valor inestimable para el trabajo del Defensor del Pueblo. Su elaboración constituye el último recurso a disposición del Defensor del Pueblo en el momento de abordar un asunto. Adoptar una resolución o ejercitar sus facultades son cuestiones sujetas al criterio político del Parlamento. Como es natural, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y ayuda que el Parlamento precise en relación con el informe especial remitido.

Con arreglo al Reglamento del Parlamento Europeo, la responsabilidad de las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo incumbe a la Comisión de Peticiones. En una reunión con esta comisión celebrada el 12 de octubre de 2005, el Defensor del Pueblo se comprometió, de conformidad con el artículo 205, apartado 3, del Reglamento del Parlamento, a comparecer ante la Comisión siempre que presente un informe especial al Parlamento.

A lo largo de 2011, el Defensor del Pueblo no presentó ningún informe especial al Parlamento.



1.5 Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas

Diez de los asuntos archivados en 2011 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas. La buena disposición de las instituciones para colaborar con el Defensor del Pueblo en la resolución satisfactoria de las reclamaciones es una clara demostración de su compromiso con el principio de la cultura de servicio. En algunos de esos asuntos, la implicación positiva de los demandantes fue también un elemento crucial para alcanzar un resultado beneficioso para todas las partes.

Otro ejemplo de cooperación eficaz entre el Defensor del Pueblo, el demandante y la institución es el asunto [2533/2009/VIK](#), relativo a una presunta discriminación lingüística en la página de la EPSO en Internet. El demandante impugnaba la declaración contenida en dicha página según la cual, por motivos operativos, sólo se podría dar respuesta a las preguntas formuladas en inglés, francés o alemán. La EPSO explicó que su página en Internet tenía dos públicos diferentes, a saber, (i) los candidatos en las oposiciones y procedimientos de selección, y (ii) el público en general. Con respecto al primer grupo, la EPSO explicó los motivos por los que consideraba que la correspondencia con los candidatos

Diez de los asuntos archivados en 2011 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas.

El asunto [3264/2008/GG](#) es uno de ellos. El Defensor del Pueblo tuvo palabras de elogio para la Comisión, y particularmente para su DG «Sociedad de Información y Medios de Comunicación», por su actitud constructiva. La Comisión había comunicado al empleador del demandante una serie de suposiciones referidas a él y a su esposa que trascendían la mera suposición de existencia de un conflicto de intereses. En su respuesta, la Comisión adjuntó el borrador del escrito que tenía intención de remitir al empleador del demandante para aclarar la situación. Tras nuevos contactos entre el demandante, el Defensor del Pueblo y la Comisión, esta última accedió a modificar dicho escrito. En su redacción definitiva, reconoció que había excedido el marco de sus obligaciones estrictas al comunicar las mencionadas suposiciones relativas al demandante y a su esposa. Añadió que posteriormente se había comprobado que carecían de fundamento.

podía limitarse al inglés, el francés y el alemán. El demandante no presentó objeción alguna a este respecto. En lo referido al segundo grupo, la EPSO señaló que aplicaba un trato similar a todas las solicitudes de información de los ciudadanos, con la única diferencia de que la respuesta a las solicitudes formuladas en lenguas distintas al inglés, el francés y el alemán podía requerir más tiempo, dada la eventual necesidad de traducirlas. El demandante aceptó las explicaciones de la EPSO, pero consideró que dicha información debía figurar en la página en Internet de la Oficina. Ofreció propuestas concretas y constructivas para ello, a las que la EPSO respondió positivamente.

Dado el elevado número de asuntos que guardan relación con la transparencia y que el Defensor del Pueblo examina cada año, los casos ejemplares en este ámbito son acogidos con especial satisfacción. El asunto [2497/2010/FOR](#)

Reclamaciones e investigaciones

se refería a la denegación del acceso a la lista de participantes en una audiencia pública organizada por el Comité Europeo de Supervisión Bancaria (CEBS). Puesto que el 1 de enero de 2011 el CEBS se transformó en la Autoridad Bancaria Europea (ABE), la investigación del Defensor del Pueblo pasó a referirse a esta última. La ABE comunicó la adopción inmediata de medidas encaminadas a cumplir todos los requisitos en materia de transparencia. Como muestra de su compromiso, aceptó comunicar al demandante la lista de participantes en la reunión del CEBS.

En respuesta a un proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) accedió a autorizar el acceso del público a los informes sobre indicios de reacciones adversas graves relacionadas con un producto farmacéutico. Al archivar el asunto [3106/2007/FOR](#), el Defensor del Pueblo reconoció los notables progresos alcanzados por la Agencia en pro de una mayor transparencia en su actividad.

Poco después de que el Defensor del Pueblo iniciase la investigación del asunto [2609/2010/BEH](#), el demandante le comunicó que la Comisión le había facilitado el acceso sin restricciones a todos los documentos requeridos. Dichos documentos guardaban relación con la «Comunicación interpretativa sobre la aplicación del artículo 296 del Tratado en el ámbito de los contratos públicos de defensa» emitida por la Comisión, que en un principio había denegado dicho acceso fundándose en que los documentos solicitados quedaban incluidos, en su totalidad, en la excepción prevista en el artículo 4, apartado 1, letra a) del Reglamento nº 1049/2001 («la defensa y los asuntos militares»).

Por último, y también en relación con la transparencia, el asunto [3072/2009/MHZ](#) se refería a la falta de diligencia de la Comisión en la tramitación de una reclamación relativa a su Registro de grupos de interés («Registro de transparencia»). El asunto se había iniciado tras la reclamación presentada por una ONG en relación con el presupuesto que un determinado grupo de interés incluido en el Registro de la Comisión dedicaba a actividades de cabildeo. El Defensor del Pueblo planteó una propuesta de solución amistosa, en la que indicaba que la Comisión podía solicitar al grupo de interés en cuestión que detallase sus gastos en actividades de cabildeo. Proponía asimismo que la Comisión estipulase y formulase normas generales en relación con (i) sus procedimientos para tramitar reclamaciones relativas al Registro; (ii) los métodos que hubieran de seguir los grupos de interés para el cálculo de sus presupuestos en materia de cabildeo, y (iii) los métodos que hubieran de seguir dichos grupos para informar sobre sus actividades admisibles a efectos de Registro. La Comisión aceptó todas estas propuestas.

La Oficina de Armonización del Mercado Interior (OAMI) consintió en modificar su política lingüística en respuesta a una investigación del Defensor del Pueblo en el asunto [2413/2010/MHZ](#). El Defensor del Pueblo argumentó que la buena práctica administrativa exige que, en la medida de lo posible, las instituciones, órganos y organismos de la UE informen a los ciudadanos en su propia lengua. En consecuencia, la OAMI decidió admitir las consultas por escrito de los ciudadanos de la Unión y responderlas en cualquiera de las lenguas mencionadas en el artículo 55, apartado 1 del TUE. Anunció asimismo



que publicaría la página principal de su sitio web en todas estas lenguas y que procedería a exponer su política lingüística.

Los asuntos [1804/2009/MHZ](#) y [899/2011/TN](#) hacían referencia a dos preceptos de la Carta de los Derechos Fundamentales, relativos respectivamente a la integración de las personas con discapacidad y al principio de equidad¹⁸. En concreto, se referían a una disposición del Estatuto de los funcionarios según la cual es posible duplicar la asignación por hijo a cargo si éste sufre una disminución mental o física que conlleva cargas excesivas. En el primer asunto, el Parlamento aceptó tener en cuenta las decisiones de su personal de trabajar a tiempo parcial a la hora de pronunciarse sobre casos en los el funcionario implicado encuentre dificultades para demostrar que incurre en cargas excesivas como consecuencia de la disminución mental o física de su hijo. En el segundo, la Comisión admitió que el demandante tenía derecho a que se le duplicase la asignación a partir de la fecha en que empezó a trabajar como funcionario de la UE, y no desde la fecha en que solicitó la prestación. Este asunto se archivó inmediatamente después de que la Comisión respondiese en sentido positivo a una serie de preguntas planteadas por el Defensor del Pueblo en el escrito inicial con el que abrió la investigación.

Por último, el Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción por las medidas adoptadas por la Comisión en el asunto [1786/2010/PB](#), destinadas a disminuir la burocracia necesaria en la financiación de la investigación comunitaria. El asunto se refería a la denominada «prefinanciación» que paga la Comisión en el contexto del Séptimo Programa Marco de Investigación

del UE. El demandante planteó objeciones al hecho de que la Comisión Europea exigiese a los beneficiarios de financiación comunitaria que los fondos recibidos devengasen intereses a favor del presupuesto de la UE. A juicio del demandante, la Comisión imponía con ello una obligación burocrática desproporcionada. El Defensor del Pueblo constató que las disposiciones pertinentes del Reglamento Financiero y de las correspondientes normas de aplicación se podían interpretar en sentido favorable a la tesis del demandante, sobre todo a la luz del principio general de equidad. Además, llegó a la conclusión de que imponer obligaciones que acarreen cargas desproporcionadas para los beneficiarios no es compatible con el principio de buena gestión financiera. En su respuesta, la Comisión anunció nuevas normas y procedimientos destinados a poner en práctica el proyecto de recomendación elaborado por el Defensor del Pueblo. Posteriormente adoptó estas modificaciones con efectos inmediatos. En un contexto más general, la Comisión expresó su conformidad con el Defensor del Pueblo en relación con la conveniencia de aplicar el principio de buena gestión financiera en función de las circunstancias, teniendo en cuenta las políticas perseguidas y su contexto, y manifestó su intención de adoptar tal planteamiento en el marco legislativo.

¹⁸. Artículo 26 y artículo 41, apartado 1, respectivamente, de la Carta.

Reclamaciones e investigaciones

1.6 Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las resoluciones relativas a los asuntos archivados se publican en la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua de la reclamación si no es el inglés. También se publica un resumen en inglés de cada decisión. La síntesis de ciertos casos se expone en la página en Internet, en las 23 lenguas oficiales de la UE. Estos resúmenes brindan una idea de la variedad de temas y de instituciones de la Unión en las 318 decisiones de archivo de asuntos adoptadas en 2011, así como de los diferentes motivos justificativos.

En esta sección se presentan las conclusiones más importantes, de hecho y de derecho, recogidas en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2011. Se incluyen aquí diversos asuntos que contribuyeron de forma importante al fomento de la transparencia y la buena administración en las instituciones de la UE, así como otros que obtuvieron un resultado especialmente positivo para el demandante o que permitieron al Defensor del Pueblo esclarecer importantes cuestiones jurídicas o tratar algunos problemas que no se habían abordado

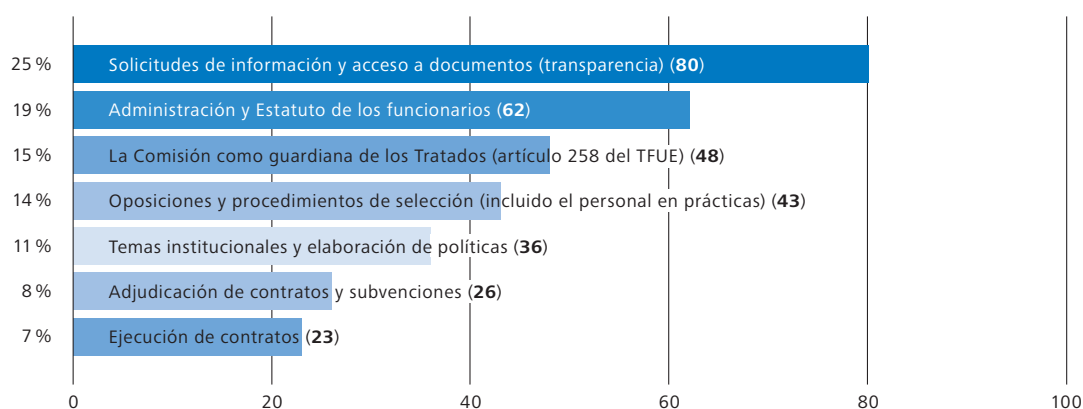
anteriormente. En el marco de los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, se destacan asimismo los asuntos relativos a derechos recogidos en la Carta.

En concreto, se analizan las siguientes grandes categorías de temas abordados en las investigaciones:

- transparencia, acceso del público y datos personales;
- la Comisión como guardiana de los Tratados;
- adjudicación de contratos y subvenciones;
- ejecución de contratos;
- administración y Estatuto de los funcionarios;
- oposiciones y procedimientos de selección, y
- cuestiones institucionales, elaboración de políticas y otras actividades.

Estas categorías se yuxtaponen en gran medida. Por ejemplo, en las reclamaciones relativas a la contratación de personal o a la función de la Comisión como guardiana de los Tratados también se plantean a menudo cuestiones de transparencia y de acceso del público. Conviene advertir además que las categorías no se examinan en el orden en que aparecen en la figura 1.11¹⁹.

Figura 1.11: Temas tratados en las investigaciones archivadas



¹⁹. La información de la figura 1.11 se refiere a todas las investigaciones finalizadas en 2011, clasificadas por temas. La figura trata de mostrar la importancia relativa de los temas tratados por el Defensor del Pueblo como proporción sobre el total de asuntos tramitados. A pesar de los solapamientos, en esta figura los asuntos se clasifican en un único apartado.



Transparencia, acceso del público y datos personales

Acceso del público a documentos

El artículo 10, apartado 3, del Tratado de la Unión Europea establece que las decisiones de la Unión se adoptarán «de la forma más abierta y próxima posible a los ciudadanos», mientras que el artículo 15, apartado 1, del TFUE exige que las instituciones, órganos y organismos de la Unión actúen con el mayor respeto posible al principio de transparencia, a fin de fomentar una buena gobernanza y garantizar la participación de la sociedad civil. El artículo 15, apartado 3, del TFUE establece el derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión. Ese mismo derecho queda asimismo consagrado en el artículo 42 de la Carta. El Reglamento (CE) n° 1049/2001 regula el derecho fundamental de acceso a documentos²⁰.

Este Reglamento ofrece a los solicitantes de información dos tipos de solución en caso de que les sea denegado el acceso: interponer recurso judicial contra la institución, fundamentado en el artículo 263 del TFUE, o presentar reclamación ante el Defensor del Pueblo. En 2011, el Defensor del Pueblo concluyó las investigaciones iniciadas a raíz de 20 reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento (CE) n° 1049/2001, 14 de ellas dirigidas contra la Comisión. Las reclamaciones se referían tanto

a cuestiones de procedimiento como a la aplicación de las excepciones al acceso del público previstas en el Reglamento. Con respecto a las primeras, el motivo de reclamación más frecuente fue la demora en el registro o en la respuesta²¹. Con respecto a las segundas, se repitieron las mismas excepciones una y otra vez, como puede comprobarse a continuación²².

Excepción relativa a las relaciones internacionales

En el asunto **1051/2010/BEH**, la Comisión²³ denegó el acceso a una sección sobre los visados incluida en el informe de una reunión celebrada entre representantes de la UE y de Rusia. Invocó para ello el artículo 4, apartado 1, letra a), tercer guión, del Reglamento (CE) n° 1049/2001, argumentando que su divulgación (i) supondría la puesta a disposición del público de determinadas valoraciones en materia de visados no compartidas con la delegación rusa, y (ii) debilitaría la posición negociadora de la UE. El Defensor del Pueblo tuvo en cuenta que, conforme a la jurisprudencia de los Tribunales de la UE, los intereses protegidos por el artículo 4, apartado 1, letra a) son de naturaleza especialmente sensible. Las instituciones disfrutaban, por tanto, de amplio margen de discreción para determinar si la revelación de la información puede resultar perjudicial para el interés público. Consideró que la opinión de que la revelación podría debilitar la posición negociadora de la UE estaba respaldada por los resultados del examen del documento. Consideró

²⁰. Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión; DO 2001 L 145, p. 43. El 30 de abril de 2008, la Comisión presentó una propuesta de modificación y sustitución del Reglamento (CE) n° 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (COM(2008)229 final). El 15 de diciembre de 2011, el Parlamento Europeo votó el *Informe Cashman* relativo a la propuesta de la Comisión.

²¹. El Defensor del Pueblo expresó su satisfacción por la declaración realizada por la Comisión, a raíz de un comentario crítico del año 2010, en el sentido de que el sistema vigente ha sido organizado de tal modo que permite, por regla general, atender las solicitudes de acceso a documentos dentro de los plazos establecidos por el Reglamento 1049/2001. Esta declaración implica, a su juicio, que la Comisión considera tales plazos realistas y realizables.

²². En muchos casos se indica más de una excepción.

²³. Antes de que los servicios del Defensor del Pueblo procedieran a realizar un examen del documento en cuestión, la Comisión informó a este de que, a raíz de la creación del Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE), la competencia recaía desde entonces en ese servicio.

Reclamaciones e investigaciones

también que la sección correspondiente del documento hacía referencia a negociaciones en curso y permitía extraer conclusiones sobre la valoración por parte de la UE de la estrategia adoptada por la Federación Rusa. Por lo tanto, era plausible la argumentación de la institución en el sentido de que la revelación pondría en riesgo la confianza mutua entre la Federación Rusa y la UE.

Excepción relativa al asesoramiento jurídico

En el asunto **1170/2009/KM**, un ciudadano alemán solicitó al Consejo autorización para acceder a un dictamen de sus servicios jurídicos en el que se analizaba el fundamento jurídico de un reglamento sobre los alimentos y piensos modificados genéticamente. El Consejo permitió el acceso únicamente a los párrafos introductorios del dictamen, argumentando que el cuerpo del documento debía considerarse amparado por la excepción del Reglamento (CE) nº 1049/2001 relativa a la protección del asesoramiento jurídico. Una vez examinado el documento, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión preliminar de que, a la luz de una correcta interpretación de la sentencia en el asunto *Turco*²⁴, el Consejo no había demostrado que fuera necesario denegar el acceso para salvaguardar su interés en recibir asesoramiento útil de sus servicios jurídicos. Propuso que el Consejo permitiese el pleno acceso al documento en cuestión. En cuanto a los aspectos de procedimiento mencionados por el demandante, el Defensor del Pueblo propuso que el Consejo informase a los solicitantes de la fecha en que debía adoptar la decisión en aplicación del Reglamento (CE) nº 1049/2001 y de las posibles vías de recurso, con anterioridad a la misma. El Consejo se mostró disconforme con el análisis del Defensor del Pueblo, pero decidió conceder acceso al documento, dado el tiempo

transcurrido. Aceptó asimismo informar a los solicitantes de la fecha en que debía adoptar una decisión sobre la solicitud. En cambio, rechazó la propuesta de informarles por anticipado de las posibles vías de recurso a su disposición.

Excepción relativa a las actividades de inspección, investigación y auditoría

Los tres asuntos que se mencionan a continuación versaban sobre solicitudes de acceso a documentos relativos al Derecho de la competencia de la UE. El asunto **297/2010/GG** se refería a la denegación, por parte de la Dirección General de la Competencia de la Comisión (DG Competencia), del acceso a su manual de procedimiento (*Antitrust ManProc*) para la tramitación de las investigaciones de competencia sobre los artículos 101 y 102 del TFUE. La Comisión alegó que esa revelación comportaría graves perjuicios para su proceso decisorio y para la eficacia de sus inspecciones e investigaciones en este ámbito. No obstante, indicó también que estaba seleccionando y adaptando algunos extractos de la documentación sobre sus procedimientos en estos casos con la intención de divulgarlos en su página en Internet en forma de buenas prácticas. El demandante no aceptó este planteamiento y recurrió al Defensor del Pueblo, el cual procedió a examinar el documento *Antitrust ManProc*, llegando a la conclusión de que la Comisión estaba facultada para denegar el acceso a ciertas partes del mismo, pero no a su totalidad. Invitó a la Comisión a conceder acceso parcial a los módulos (la parte más importante del *Antitrust ManProc*) y a examinar a título informal la cuestión con el demandante, a fin de encontrar una solución equitativa respecto al acceso al resto de los apartados que integraban el documento. La Comisión aceptó de buen grado la propuesta del Defensor del Pueblo y adoptó las medidas oportunas para aplicarla.

²⁴. Asuntos acumulados C-39/05 P y C-52/05 P, *Suecia y Turco c. Consejo* [2008] Rec. R I-4723.



El asunto **1403/2010/GG** tenía su origen en el presunto incumplimiento por la DG Competencia de su deber de tramitar correctamente y a su debido tiempo una solicitud de acceso a los documentos relativos a una ayuda de Estado a la investigación. La Comisión respondió al demandante mientras la investigación del Defensor del Pueblo estaba en curso, disculpándose por el retraso que se había producido. En cuanto al fondo de la cuestión, hizo referencia a la sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto *Technische Glaswerke*²⁵, según la cual existía una «presunción genérica de que, en principio, la revelación de los documentos del expediente administrativo perjudica la consecución de los objetivos de las actividades de investigación». El Defensor del Pueblo comprobó que la posición adoptada por la Comisión era conforme con el Derecho de la UE, tal y como ha sido interpretado por el Tribunal. Consideró asimismo que el demandante no había demostrado la existencia de documentos no publicados en el expediente de la Comisión que no estuvieran protegidos por dicha presunción, ni que el interés público superior aconsejara su divulgación. Advirtió, sin embargo, que era poco factible que cualquier demandante pudiera estar en condiciones de rebatir la presunción mencionada, salvo que tuviese conocimiento previo de los documentos incluidos en el expediente. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo mostró su satisfacción cuando la Comisión entregó al demandante una relación de los documentos incluidos en el expediente. Emitió un comentario adicional invitando a la Comisión a proceder de igual modo en todos los casos en que considerase procedente invocar esta misma presunción.

En el asunto **1735/2010/MHZ**, el Defensor del Pueblo también coincidió con la

DG Competencia en la facultad de esta de denegar el acceso al expediente administrativo de la Comisión relativo a otra ayuda de Estado a la investigación, siempre a la luz de la sentencia en el asunto *Technische Glaswerke*. Sin embargo, no compartió el punto de vista de la Comisión acerca de la excepción relativa a la protección de su proceso de toma de decisiones (artículo 4, apartado 3, primer párrafo, del Reglamento (CE) nº 1049/2001), entendiendo que los responsables de la toma de decisiones de la Comisión, personas con experiencia, no se dejarían influir por presiones externas indebidas.

En el asunto **1581/2010/GG**, la Comisión se apoyó de nuevo en la excepción relativa a la protección del objetivo de las actividades de inspección, investigación y auditoría para denegar el acceso a las respuestas enviadas por los Estados miembros y organizaciones profesionales en el marco de una investigación sobre una denuncia por infracción. El examen del documento no convenció al Defensor del Pueblo de que la excepción invocada por la Comisión justificase su denegación del acceso a las partes del mismo que contenían únicamente información fáctica. La Comisión respondió que volvería a estudiar la solicitud del demandante para permitir el acceso total o parcial, después de consultar a los Estados miembros afectados.

También el asunto **2073/2010/AN** tenía que ver con el acceso a documentos relacionados con un procedimiento de infracción, en esta ocasión por problemas medioambientales en España. A raíz de la apertura de la investigación, la Comisión concedió al demandante acceso a parte de los documentos solicitados y aportó razones para denegar la divulgación del resto. El Defensor del Pueblo pudo comprobar que las excepciones invocadas por las autoridades españolas justificaban

²⁵. Asunto C-139/07 P, *Comisión c. Technische Glaswerke Ilmenau*, sentencia de 29 de junio de 2010, aún sin publicar.

Reclamaciones e investigaciones

la denegación por parte de la Comisión del acceso a determinados documentos elaborados por dichas autoridades. Respecto al tratamiento de la solicitud de acceso a los documentos restantes, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por denegar indebidamente el acceso del demandante a algunos de sus documentos internos, por no analizar la posibilidad de conceder acceso parcial a los mismos y por no analizar si su divulgación revestía un interés público superior. Criticó igualmente la demora en la tramitación de la solicitud confirmatoria del demandante.

Excepción relativa al proceso de toma de decisiones de la institución

El asunto **1294/2009/DK** se planteó a raíz de la denegación del pleno acceso a un informe sobre la evaluación de impacto de un proyecto de Reglamento del Consejo. Durante la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión presentó al Consejo y al Parlamento su propuesta legislativa, basada en parte en el contenido del informe en cuestión. Aunque finalmente se permitió el pleno acceso al documento, el Defensor del Pueblo sometió a examen la decisión inicial contraria. Concluyó que, al adoptarla, la Comisión no había probado suficientemente (i) por qué motivo la divulgación completa en aquel momento habría perjudicado gravemente el proceso de toma de decisiones, y (ii) que la divulgación no revestía un interés público superior.

Acceso del público a la información

El artículo 41 de la Carta reconoce el derecho de toda persona a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten las cuestiones que les pudiera plantear de manera imparcial y equitativa, y dentro de un plazo razonable. También recoge el derecho a recibir una respuesta. En

2011 el Defensor del Pueblo tramitó numerosos asuntos en los que se alegaba falta de respuesta, o falta de respuesta adecuada, de la administración. Para garantizar una respuesta rápida al demandante, estos asuntos se tramitaron por el procedimiento simplificado. El asunto **1711/2010/BEH** es un ejemplo de investigación de alcance completo en la que el demandante alegó que no se le había dado información. Se refería específicamente a la negativa de la Comisión a indicar la cuantía de la pensión devengada por un antiguo agente temporal. Aunque la Comisión siguió manteniendo que incumbía al demandante realizar por su cuenta el cálculo correspondiente, explicó la fórmula utilizada e indicó las cantidades que había que introducir en ella para este caso concreto. El demandante agradeció al Defensor del Pueblo sus enérgicos esfuerzos para resolver el asunto.

También el asunto **2470/2009/TN** estaba relacionado con la tramitación de una solicitud de información, esta vez por parte de la Oficina Europea de Selección del Personal (EPSO). El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico después de comprobar que la EPSO no había dado al demandante una explicación clara, de conformidad con el artículo 18 del *Código Europeo de Buena Conducta Administrativa*, sobre las razones por las que no era posible facilitar la información.

Protección de datos

Los artículos 7 y 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales establecen, respectivamente, el derecho fundamental al respeto a la vida privada y a la protección de los datos de carácter personal. Entre las excepciones contempladas en el artículo 4 del



Reglamento (CE) nº 1049/2001, se refiere a estos derechos la definida en el apartado 1, letra b). En esta excepción se basaba el asunto [3106/2007/FOR](#), en el que la Agencia Europea de Medicamentos denegó el acceso del público a los informes de sospechas de reacciones adversas graves relacionadas con un producto farmacéutico. La Agencia accedió finalmente a facilitar al demandante el acceso a los documentos solicitados, después de eliminar los datos personales de los pacientes y del personal médico incluidos.

La Comisión como guardiana de los Tratados

El Estado de Derecho constituye uno de los principios fundacionales de la Unión Europea. Una de las obligaciones más importantes de la Comisión es actuar como guardiana de los Tratados²⁶. El artículo 258 del TFUE define el procedimiento general en virtud del cual la Comisión puede investigar y remitir al Tribunal de Justicia los casos de presuntas infracciones del Derecho de la UE por parte de los Estados miembros. La Comisión puede actuar por propia iniciativa, sobre la base de reclamaciones o en respuesta a una solicitud del Parlamento Europeo de escuchar las peticiones recibidas de los ciudadanos en virtud del artículo 227 del TFUE. En relación con algunos asuntos específicos, como las ayudas estatales ilegales, se aplican otros procedimientos.

Es importante mencionar en este contexto el método de trabajo *EU Pilot*²⁷, desarrollado en 2007 por la Comisión y los

Estados miembros con vistas a corregir las infracciones del Derecho de la UE en la fase más temprana posible, sin recurrir a procedimientos de infracción. El objetivo de este proyecto es lograr que los Estados miembros apliquen la legislación de la UE con mayor eficacia y que las reclamaciones presentadas por ciudadanos y empresas se resuelvan más rápidamente.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita las reclamaciones contra la Comisión en su calidad de guardiana de los Tratados. Cuando inicia una investigación a raíz de una reclamación de esta índole, siempre toma la precaución de señalar claramente que la investigación no tiene por objeto determinar la posible existencia de una infracción, ya que no tiene competencias para investigar la actuación de las autoridades de los Estados miembros. Sus investigaciones tienen como único objeto examinar la conducta de la Comisión en relación con el análisis y el tratamiento de las denuncias por infracción que le sean presentadas. El Defensor del Pueblo puede ocuparse tanto de las cuestiones de procedimiento como de fondo relacionadas con las actuaciones de la Comisión.

Obligaciones de procedimiento

Por lo que se refiere a las obligaciones de procedimiento de la Comisión hacia los demandantes, la principal base de referencia del Defensor del Pueblo es la Comunicación de la Comisión de 2002²⁸. En ella se establece la obligación de la Comisión de registrar las reclamaciones, se definen determinadas excepciones a esa obligación y se fijan los plazos para

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita las reclamaciones contra la Comisión en su calidad de guardiana de los Tratados.

²⁶. El artículo 17 del TUE establece que la Comisión «debe velar por que se apliquen los Tratados y las medidas adoptadas por las instituciones en virtud de estos».

²⁷. Véase la Comunicación de la Comisión «Una Europa de resultados – La aplicación del Derecho comunitario», COM(2007)502.

²⁸. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del Derecho comunitario; DO 2002 C 244, p. 5.

Reclamaciones e investigaciones

tramitar las reclamaciones e informar a los denunciantes. Se publicó como respuesta a las investigaciones previas del Defensor del Pueblo y a sus críticas al respecto. El Defensor del Pueblo considera que esta Comunicación constituye una base importante para que los ciudadanos depositen su confianza en la Comisión como guardiana de los Tratados.

Como se puede ver en el ejemplo siguiente, las investigaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo en 2011 pusieron al descubierto diversas deficiencias en cuestiones de procedimiento.

Incumplimiento de la obligación de registrar las reclamaciones y de oír al denunciante

El asunto **2403/2008/OV** responde a uno de esos casos en los que la Comisión no se atuvo a lo dispuesto en su Comunicación de 2002. En concreto, la Comisión reconoció que no había observado algunos de sus puntos, especialmente el tercero relativo al registro, y se disculpó por ello. Sin embargo, no reconoció de manera explícita su inobservancia del punto décimo de la Comunicación, el cual establece que el denunciante debe ser oído antes de rechazar su reclamación. El Defensor del Pueblo archivó su investigación señalando que entre tanto había iniciado otra de oficio dirigida a determinar la relación existente entre el nuevo método *EU Pilot* y las garantías procesales definidas en la Comunicación²⁹.

El denunciante en el asunto **2587/2009/JF** alegó que la Comisión no había respondido adecuadamente a sus preocupaciones sobre la aplicación de la legislación comunitaria de medio

ambiente y energía en Irlanda. Durante la investigación realizada por el Defensor del Pueblo, la Comisión explicó que entre tanto había registrado parte de la correspondencia del denunciante como una denuncia y que la estaba examinando. Además, organizó una reunión para que el denunciante pudiera exponer personalmente sus preocupaciones. La Comisión reiteró su compromiso de vigilancia de la correcta aplicación de la legislación medioambiental de la UE y confirmó que examinaría todas las infracciones documentadas de la misma.

Demoras

El asunto **489/2011/MHZ** surgió a raíz de la demora de siete meses, que la Comisión no pudo justificar, en dar una respuesta a las observaciones del denunciante en un procedimiento de infracción. No obstante, el Defensor del Pueblo comprobó que, en la correspondencia enviada directamente al denunciante, la Comisión había expuesto los motivos en que basaba su decisión de archivar el asunto. El Defensor del Pueblo emitió un comentario adicional indicando que la Comisión cumpliría los principios de la buena administración si, una vez presentadas las observaciones de los denunciantes sobre su anuncio de archivo del procedimiento de infracción, adoptaba la decisión definitiva en un plazo razonable. Si se producían demoras, la Comisión debía exponer los motivos y disculparse en caso apropiado.

Derechos de la defensa

En el asunto **705/2010/ANA** se examinaban los derechos de un tercero que había intervenido en apoyo de Grecia en una denuncia por infracción que afectaba a este país. La Comisión sostuvo que había respetado el derecho de defensa del denunciante, ofreciéndole

²⁹. A la vista del seguimiento dado por la Comisión a un comentario crítico emitido en 2010, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio (**01/2/2011/OV**) sobre las relaciones entre el método *EU Pilot* para el tratamiento de las denuncias de infracción y la Comunicación de la Comisión de 2002. Preguntó concretamente a la Comisión si tenía intención de (i) proceder a revisar la Comunicación y, (ii) el caso afirmativo, consultar al Defensor del Pueblo a este respecto. La investigación sigue en curso.



la posibilidad de expresar sus opiniones a lo largo del procedimiento y sometiendo a su consideración y análisis toda la información presentada. Señaló además que había tratado de actuar en todo momento con objetividad en el examen de la denuncia, llevando a cabo una investigación equilibrada y exhaustiva. Finalmente decidió archivar el procedimiento de infracción. En sus conclusiones, el Defensor del Pueblo constató que la Comisión había adoptado medidas para resolver el asunto a satisfacción del denunciante.

Cuestiones de fondo

Al investigar las denuncias por infracción, el Defensor del Pueblo puede examinar también el fondo de los análisis y conclusiones de la Comisión. Puede verificar, por ejemplo, si esos análisis y conclusiones son razonables, están bien argumentados y se explican exhaustivamente a los denunciantes. Las investigaciones y conclusiones del Defensor del Pueblo respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia,

Litigios relativos al ejercicio del poder discrecional de la Comisión

En el asunto **1561/2010/FOR** se abordó el presunto incumplimiento por la Comisión de su obligación de investigar si España respetaba las normas medioambientales de la UE. Un ciudadano español había denunciado que un proyecto urbanístico a gran escala había dañado el hábitat natural de *Picris Willkommii*, una especie vegetal rara que sólo se encuentra en la desembocadura del río Guadiana. El Defensor del Pueblo comprobó que la justificación dada por la Comisión de su decisión de ejercer el poder discrecional de archivar el asunto era adecuada.

En sustancia, la Comisión explicó que la continuación del procedimiento de infracción no hubiera garantizado unas medidas de protección de *Picris Willkommii* mejores que las ya adoptadas o previstas por las autoridades españolas, que habían acordado llevar a cabo diversas actuaciones de conservación. Sin embargo, el Defensor del Pueblo incluyó un comentario adicional en el que invitaba a la Comisión a informar a los denunciantes de todos los posibles recursos existentes a escala nacional, en el supuesto de que se repitan en el futuro casos similares.

Las investigaciones y conclusiones del Defensor del Pueblo respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, de decidir si procede o no remitir una infracción al Tribunal.

de decidir si procede o no remitir una infracción al Tribunal³⁰. Si el Defensor del Pueblo está en desacuerdo con la valoración de la Comisión en aspectos esenciales, así debe manifestarlo, aunque señalando también que la autoridad suprema en la interpretación del Derecho de la UE es el Tribunal de Justicia. En cualquier caso, los desacuerdos de este tipo representan una excepción.

Desacuerdo con la valoración de la Comisión

Hubo dos asuntos relacionados con el Tratado de Schengen³¹. El asunto **2267/2009/KM** se refería al presunto incumplimiento por la Comisión de su obligación de iniciar un procedimiento de infracción en relación con las normas de Schengen sobre visados. El denunciante alegó específicamente que Alemania

³⁰. El Defensor del Pueblo advierte en este contexto que una infracción de la legislación de la UE no implica que la Comisión deba iniciar automáticamente un procedimiento de infracción. No obstante, sí deberá justificar su ejercicio de la facultad discrecional.

³¹. El asunto **2062/2010/JF**, relativo a las disposiciones del Tratado de Schengen que no se aplican aún en Irlanda, se comenta en la sección 1.4 anterior. También en ese caso el Defensor del Pueblo coincidió con la valoración hecha por la Comisión de la denuncia de infracción.

Reclamaciones e investigaciones

aplicaba criterios excesivamente estrictos a la garantía del anfitrión que pueden utilizar los solicitantes de visados para acreditar que disponen de medios suficientes para cubrir los costes de su estancia en el país. El Defensor del Pueblo coincidió con la Comisión en que las normas para acreditar la solvencia de los garantes se rigen por la ley nacional. También consideró razonables las

Los asuntos examinados en 2011 en materia de adjudicación de contratos y subvenciones se referían a falta de equidad y a aplicación incorrecta de las normas pertinentes. En relación con lo primero, es importante destacar que el derecho a un trato imparcial y equitativo se incluye en el derecho fundamental a la buena administración contemplado en el artículo 41, apartado 1, de la Carta.

Desde hace ya mucho tiempo el Defensor del Pueblo considera que la equidad es un principio clave de la buena administración.

afirmaciones de la Comisión en el sentido de que (i) estas normas no deben aplicarse de modo arbitrario, y (ii) la práctica de Alemania no era arbitraria. Consideró asimismo que la decisión de la Comisión de examinar las prácticas de todos los Estados miembros no era irrazonable. Dadas las disculpas de la Comisión por su falta inicial de respuesta, el Defensor del Pueblo archivó el asunto.

Desde hace ya mucho tiempo el Defensor del Pueblo considera que la equidad es un principio clave de la buena administración. Por ello pretende alcanzar un equilibrio razonable y justo entre los derechos e intereses en conflicto y, como se ilustra en los asuntos siguientes relacionados con la equidad, contribuir a que los demás también lo hagan.

Adjudicación de contratos y subvenciones

El Defensor del Pueblo tramita reclamaciones relativas a la adjudicación o falta de adjudicación de contratos y subvenciones. Sin embargo, considera que las instituciones y, en particular, los comités de evaluación y los órganos de contratación, disponen de un amplio margen de discrecionalidad, por lo que opina que su examen de tales casos debe limitarse a verificar la observancia de las normas, la exactitud material de los hechos y la ausencia de errores de apreciación manifiestos y de abusos de poder. Por otra parte, examina si las instituciones han cumplido con su obligación de motivar sus decisiones, y si estas son coherentes y razonables.

Falta de equidad

El asunto **2605/2009/MF** se planteó ante el intento de la Comisión de recuperar una subvención de una organización sin fines de lucro tras la realización de una auditoría. El Defensor del Pueblo le pidió que expusiese los motivos por los que no podía modificar las conclusiones del informe de auditoría a la vista de determinados documentos presentados fuera de plazo por el demandante. La Comisión señaló su disposición a proceder a un examen detallado de los documentos en cuestión y a revisar el importe reclamado inicialmente en su orden de cobro.

También el asunto **1992/2010/RT** se refería a una solicitud de devolución, esta vez emitida por la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA). El demandante solicitaba que



la Agencia dejase en suspenso la orden de cobro y que hiciese una auditoría del proyecto. La Agencia explicó que dos expertos independientes habían detectado deficiencias en la ejecución del proyecto e insistió en que este no había alcanzado sus objetivos principales. El Defensor del Pueblo comprobó que las observaciones de los expertos eran minuciosas y razonables. Consideró asimismo que los argumentos en contrario presentados por el demandante no poseían fuerza suficiente para demostrar que los expertos hubieran incurrido en un error de apreciación manifiesto al examinar la ejecución del acuerdo por el que concedía la subvención.

En el caso **258/2009/GG**, también relativo a la EACEA, el Defensor del Pueblo pidió a la Agencia que ofreciese al demandante un pago *ex gratia* de unos 10 500 EUR para tratar de compensar las consecuencias negativas de la forma en que la Agencia había gestionado su solicitud de subvención para un proyecto de hermanamiento de ciudades. La EACEA, en efecto, había incumplido los plazos fijados por ella misma y no había hecho lo necesario para evitar demoras. En su respuesta al proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la EACEA se declaró dispuesta a ofrecer al demandante la suma de 3 150 EUR. El demandante indicó que se daba por satisfecho, a pesar de que la cantidad era inferior a la esperada. Añadió que la actuación del Defensor del Pueblo le había devuelto la fe en la administración de la UE.

En el asunto **413/2010/BEH**, la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo (EAHC) había denegado la solicitud de ayuda financiera presentada por el demandante en apoyo de una conferencia, aduciendo que las fechas previstas para celebrarla

quedaban fuera del calendario establecido en la convocatoria de propuestas. En un apartado de su oferta, el demandante había indicado por error que la conferencia tendría lugar en septiembre de 2009, cuando realmente su celebración estaba prevista para septiembre de 2010. En otros lugares de la oferta figuraba la fecha correcta. El Defensor del Pueblo determinó que no era fácil entender porqué un licitador iba a dedicar una significativa cantidad de tiempo y de recursos a elaborar una propuesta para una conferencia destinada a celebrarse fuera del calendario establecido. La EAHC, por tanto, debería haber sospechado que la información indicada por el demandante en el apartado correspondiente estaba equivocada y habría podido verificarla con facilidad. Al mismo tiempo, el Defensor del Pueblo aplaudió que la EAHC hubiera tomado medidas para evitar que en futuras convocatorias se repitiese el problema producido con este demandante.

Por último, en el asunto **3018/2009/TN** el Defensor del Pueblo comprobó que en la licitación convocada por el Tribunal de Justicia de la UE se habían respetado los principios de buena gestión financiera, igualdad de trato y equidad. Para mejorar aún más los procedimientos de licitación del Tribunal, recomendó a este que valorase si era posible informar más ampliamente a los licitadores sobre la modalidad de licitación elegida.

Vulneración de la presunción de inocencia

El Defensor del Pueblo estableció en el asunto **1348/2009/RT** que la Comisión, al no justificar sus afirmaciones relativas al incumplimiento por parte del demandante de la obligación de confidencialidad

Reclamaciones e investigaciones

del procedimiento de licitación, había vulnerado el principio de presunción de inocencia. En relación con las restantes alegaciones del demandante, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que, basándose en las pruebas obtenidas durante el examen de los documentos, no existían razones para poner en duda la actuación independiente e imparcial del presidente del comité de selección. Por otra parte, los argumentos de la Comisión para rechazar la propuesta del demandante eran razonables.

Información incoherente, imprecisa o engañosa

A raíz de la investigación realizada en el asunto **920/2010/VIK**, el Defensor del Pueblo invitó a la Comisión a revisar la documentación facilitada en el marco de los procedimientos de licitación, para eliminar cualquier imprecisión e incoherencia terminológica y garantizar que los licitadores reciben información clara e inequívoca sobre los requisitos de admisibilidad pertinentes. Señaló igualmente la conveniencia de que, en el contexto de esa revisión, la Comisión comprobase que los términos esenciales del procedimiento de licitación se definen con claridad, ya sea en el mismo anuncio de convocatoria o en un documento distinto al que se haga una referencia clara y al que se pueda acceder con facilidad.

El Defensor del Pueblo expresó su satisfacción por la decisión de la Comisión, en el asunto **1574/2010/MMN**, de modificar sus directrices para un programa de becas de estudios con el fin de no inducir a confusión a los futuros solicitantes. La Comisión había alegado que el formulario de solicitud y las directrices entregadas a los candidatos reflejaban con precisión su intención de limitar la concesión de becas de la UE a los solicitantes que no disfrutasen de becas de

otro tipo. Aunque el Defensor del Pueblo reconoció que el formulario de solicitud no contenía ninguna información que pudiera dar lugar a confusión, en un anexo de las directrices se planteaba, al tratar de los criterios de admisibilidad, la cuestión de si el candidato había «solicitado» o no otra beca. La redacción de este anexo podía, por tanto, inducir a error.

Demoras

El Defensor del Pueblo identificó dos casos de mala administración en el asunto **703/2010/MHZ**, en el que el demandante alegaba que la Comisión había incurrido en varias irregularidades administrativas al tramitar una subvención. El primero se refería a las demoras de la Comisión y, en particular, a la realización de un pago anticipado en un momento en que el importe abonado no podía aplicarse ya al proyecto. El segundo se refería a la falta de información al demandante, en su calidad de coordinador del proyecto, sobre la correspondencia que la Comisión mantenía directamente con el rector de la universidad beneficiaria de la subvención. La Comisión aceptó en lo esencial el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo y reconoció que el demandante y la universidad habían completado el proyecto con excelentes resultados, utilizando además una financiación de la UE inferior a la prevista inicialmente.

Ejecución de contratos

El Defensor del Pueblo considera que se produce mala administración cuando un organismo público no obra con arreglo a las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente. También puede haber mala administración en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de contratos celebrados con las instituciones de la UE.



Sin embargo, el alcance de la revisión que el Defensor del Pueblo puede llevar a cabo en estos casos es necesariamente limitado. El Defensor del Pueblo entiende que, en caso de conflicto, no es de su incumbencia determinar si alguna de las partes ha incumplido el contrato. Esta cuestión sólo puede abordarla eficazmente un órgano jurisdiccional competente que tenga la posibilidad de oír los argumentos de las partes en el marco del Derecho nacional pertinente y de evaluar las pruebas contradictorias relacionadas con todos los elementos de hecho.

En los asuntos relativos a conflictos contractuales, el Defensor del Pueblo considera que debe limitar su investigación a comprobar si la información ofrecida por la institución de la Unión incluye una explicación coherente y razonable del fundamento jurídico de su actuación y de los motivos por los que considera que su posición contractual es la correcta. En caso afirmativo, el Defensor del Pueblo concluirá que su investigación no ha revelado la existencia de mala administración. Esta conclusión no afectará al derecho de las partes a que un órgano jurisdiccional competente examine y resuelva definitivamente el caso.

Durante 2011, el Defensor del Pueblo tuvo que ocuparse de nuevo del tema de las demoras en los pagos de la Comisión. Como en otros ejercicios, tuvo que ocuparse asimismo de conflictos contractuales referidos a los costes subvencionables y las auditorías. Por último, en materia de ejecución de los contratos el Defensor del Pueblo pudo examinar el principio de equidad y su aplicación por las instituciones en sus relaciones contractuales.

Demoras en los pagos

En febrero de 2009, como continuación de dos investigaciones anteriores (OI/5/99/GG y OI/5/2007/GG), el Defensor del Pueblo inició una nueva investigación de oficio (OI/1/2009/GG) sobre el problema de la demora en los pagos por parte de la Comisión Europea. Concluyó que las respuestas de la Comisión a las cuestiones planteadas durante la consulta pública eran ampliamente convincentes. En comparación con 2008, año en que los pagos retrasados habían representado el 22,67 % de los pagos totales, en 2009 dicho porcentaje disminuyó hasta el 14,42 %. Por lo que se refiere a la cuantía económica de los pagos retrasados, se redujo a menos de la mitad, pasando del 13,95 % de todos los pagos en 2008 a tan sólo el 6,63 % en 2009. El número de días de retraso también disminuyó apreciablemente, de 47,45 a 40,43 días. El Defensor del Pueblo constató, sin embargo, que persistían los problemas, por lo que seguiría prestando atención a esta cuestión.

Conflictos sobre los costes subvencionables y las auditorías

Muchos de los asuntos examinados en este ámbito estaban relacionados con conflictos sobre los costes subvencionables, planteados generalmente como resultado de los informes de auditoría. El asunto **1512/2010/KM** es un buen ejemplo de ello, ya que el demandante alegó en él que la Comisión, a raíz de una auditoría, había deducido indebidamente determinadas partidas de coste de una contribución de la UE. La Comisión aceptó el argumento del demandante de que los costes considerados no subvencionables por los auditores deben deducirse del total de los costes declarados por el contratista, no de la contribución de la UE. Tras una segunda auditoría sobre los costes e ingresos del consorcio afectado, la Comisión decidió que no procedía la

Reclamaciones e investigaciones

deducción. También aceptó el segundo argumento del demandante, referido a la reasignación incorrecta de determinadas partidas de coste por los auditores.

También el asunto **1663/2009/DK** surgió a raíz de la determinación de determinados costes como no subvencionables en un informe de auditoría. El Defensor del Pueblo constató que la Comisión había hecho una descripción detallada de los motivos por los que había declarado determinados costes no subvencionables, y que estos motivos se basaban en las normas pertinentes. Constató también que la Comisión había respetado los principios de buena conducta administrativa en su correspondencia con el demandante. En relación con la alegación del demandante de que la Comisión debía abstenerse de amenazarle con la ejecución de la garantía bancaria, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión estaba facultada jurídicamente para dar los pasos oportunos a fin de recuperar los importes que se le adeudaban, y que no había amenazado, sino solo informado al demandante de su intención de iniciar el procedimiento correspondiente para su recuperación.

El asunto **651/2010/KM** contra la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA) se refería a la negativa de esta a admitir determinados costes de un proyecto en correspondientes a los nuevos socios. En su informe, la EACEA explicó que había reconsiderado su decisión y aceptaba incluir como subvencionables los costes correspondientes a los nuevos socios, a partir de la fecha en que le fue comunicada la nueva composición de la asociación. Inicialmente había indicado que los costes de los nuevos socios solamente serían subvencionables desde la fecha de la firma del acuerdo modificado.

Falta de equidad

El demandante en el asunto **1733/2009/JF** sostenía que la reclamación de devolución hecha por la Comisión no era equitativa, por cuyo motivo había recurrido al Defensor del Pueblo. La Comisión explicó que el demandante no había presentado los preceptivos informes y resultados finales en el plazo fijado en el contrato. Indicó asimismo que había propuesto al coordinador del proyecto la posibilidad de entregar los documentos correspondientes en una fecha posterior al plazo contractual. Dado que el demandante no parecía tener conocimiento de esta última propuesta, el Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que aceptase la entrega retrasada del informe. La Comisión se mostró conforme e indicó que, si estaba justificado, reduciría los importes reclamados.

El asunto **784/2009/IP** se refería al impago de los trabajos realizados por una consultora independiente para la Escuela Europea de Policía (CEPOL). Debido a una serie de problemas administrativos, la demandante tuvo que llevar a cabo su trabajo sin haber firmado un contrato. Posteriormente, la CEPOL le pidió que lo interrumpiese porque, contrariamente a lo que se suponía al principio, las normas en vigor no le permitían suscribir un contrato con ella. El Defensor del Pueblo formuló una propuesta de solución amistosa invitando a la CEPOL a pagar a la demandante la suma de 600 EUR, además de los 1 000 EUR que ya le había ofrecido. Este importe, que fue aceptado por la CEPOL, correspondía a los trabajos preparatorios y de seguimiento de las dos reuniones en las que había participado la demandante con la autorización expresa de la Escuela.



La demandante en el asunto **2610/2009/MF** – empleada de un subcontratista en proyectos de ayuda exterior – alegó que, como consecuencia de los problemas que había tenido con la Comisión en relación con dos proyectos en Sudán y Chad, ya no podía encontrar trabajo en ningún otro proyecto financiado por la UE. Consideraba que había sido incluida en una lista negra y que era víctima de discriminación. El Defensor del Pueblo concluyó que en la actuación de la Comisión había existido falta de equidad (i) al no informar por escrito a la demandante de los motivos por los que había pedido su despido del proyecto de la UE en Sudán, y (ii) al no comprobar si la demandante, previamente al despido, había tenido la oportunidad de exponer sus puntos de vista sobre la solicitud que la Comisión había dirigido a su empresa en tal sentido³².

Finalmente, el asunto **2170/2010/RT** se archivó después de la Comisión aceptase realizar un pago pendiente de 15 727,68 EUR, incluidos intereses, a un proveedor que había suministrado una alfombra para un edificio de la Comisión. El demandante alegó que la Comisión no había actuado equitativamente al negarse a pagar.

Deber de actuar con diligencia

El asunto **1181/2008/KM** se refería a una reclamación de más de 40 000 EUR resultantes de un contrato que la Comisión creyó erróneamente que había firmado con el demandante, una universidad alemana. Un profesor de la universidad había solicitado una subvención en nombre del demandante, utilizando para ello papel de cartas de la misma con su membrete oficial. Una auditoría posterior había puesto de manifiesto que procedía devolver la suma de 39 989,94 EUR. La

Comisión remitió al demandante una nota de cargo y este respondió que no tenía conocimiento del proyecto. La Comisión envió un recordatorio del pago. El demandante insistió en que el profesor no estaba autorizado para contratar en su nombre. A continuación, la Comisión comunicó al demandante que descontaría la cantidad reclamada, más intereses, de un pago que le adeudaba. En el curso de la investigación, el Defensor del Pueblo comprobó que la Comisión no había indicado qué normas de Derecho sustantivo se aplicaban al contrato discutido, ni había explicado convincentemente las razones por las que la demandante debía considerarse vinculado por él. Finalmente, la Comisión reconoció que no era posible demostrar que la universidad estuviera obligada a cumplir el contrato y procedió a reintegrar el importe previamente compensado.

Administración y Estatuto de los funcionarios

Cada año, el Defensor del Pueblo recibe varias reclamaciones relativas a las actividades administrativas de las instituciones (en 2011 fueron 62, es decir, el 19 % del total de las que se archivaron). Esas actividades conciernen la aplicación del Estatuto de los funcionarios y de otros textos pertinentes. En ocasiones están en cuestión los derechos fundamentales, lo que obliga al Defensor del Pueblo a promover la correcta aplicación de la Carta por las instituciones. En otras ocasiones, el motivo del desacuerdo es la forma en que las instituciones interpretan el Estatuto. En estos casos, el Defensor del Pueblo intenta que, como mínimo, las instituciones tengan en cuenta y apliquen correctamente la jurisprudencia del Tribunal de Justicia.

³². En su estudio de seguimiento de los comentarios críticos y adicionales realizado en 2010, el Defensor del Pueblo señaló que mantendría bajo vigilancia la utilización de contratistas externos por la Comisión, con el fin de garantizar que esta práctica no sea perjudicial para el derecho fundamental de los ciudadanos a una buena administración.

Reclamaciones e investigaciones

Derecho fundamental a ser oído

Durante la tramitación de una reclamación, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de posibles deficiencias en las prácticas de la Comisión al aplicar las medidas de devolución previstas en el artículo 85 del Estatuto de los funcionarios. Inició una investigación de oficio en el asunto **OI/4/2009/PB**, relativo al derecho fundamental de los funcionarios a ser oídos cuando la Comisión decide exigirles la devolución de pagos indebidos. La Comisión se mostró plenamente de acuerdo en que también en este contexto es preciso respetar tal derecho e indicó las medidas que estaba adoptando a tal fin. El Defensor del Pueblo señaló que los cambios procedimentales puestos en práctica por la Comisión constituían una solución de compromiso. No obstante, concluyó que era aceptable teniendo en cuenta el contexto concreto y las salvaguardas procesales aplicadas.

El asunto **3800/2006/JF** se refería a una decisión de la Comisión de suspender el factor de ponderación aplicado por el Reino Unido a la pensión del demandante y de pedir a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) que investigara el caso. A raíz de una carta anónima, la Comisión albergaba dudas de que el lugar de residencia efectivo del demandante fuera Bruselas o el Reino Unido. El demandante alegó que la Comisión no le había dado la oportunidad de defenderse antes de adoptar la decisión referida, que a su juicio era injustificada. A pesar de sus reservas iniciales, la Comisión acabó por ofrecer 1 000 EUR al demandante como indemnización por los daños morales causados, así como una carta de disculpa firmada por el Comisario de Relaciones Interinstitucionales y Administración. El Defensor del Pueblo hizo hincapié en

que las acciones de la Comisión habían menoscabado el honor y la reputación del demandante. A pesar de ello, acogió muy favorablemente la disposición de la Comisión y, en particular, del Comisario competente, a resolver la reclamación de manera satisfactoria. Del mismo modo, apreció la buena voluntad del demandante al aceptar la propuesta de la Comisión.

Deber de actuar con diligencia

El asunto **OI/4/2010/ELB** es ilustrativo de cómo la buena administración va más allá de la legalidad. Esta investigación de oficio se centró en la forma en que las instituciones de la UE, especialmente el Parlamento, el Consejo y la Comisión, tramitaban las solicitudes, presentadas al amparo del Estatuto de los funcionarios, de revisión de las resoluciones que se revelaran incompatibles con la jurisprudencia más reciente. En opinión de las instituciones, no estaban obligadas a revisar tales resoluciones. Las resoluciones, señalaron, no impugnadas dentro de los plazos legales adquieren carácter definitivo. Indicaron, por otra parte, que las sentencias judiciales sólo surten efectos para las partes del proceso y únicamente pueden aplicarse a terceros en circunstancias excepcionales. En sus conclusiones, el Defensor del Pueblo subrayó que nada impide a las instituciones examinar la solicitud de un funcionario de que se revise una resolución definitiva para tener en cuenta la nueva jurisprudencia. También consideró que las instituciones podían utilizar su margen de discrecionalidad para analizar la conveniencia de modificar sus resoluciones. Afirmó que, de acuerdo con los principios de la buena administración, las instituciones debían extraer todas las consecuencias razonables de las sentencias de los Tribunales de la Unión.



Falta de equidad

Hubo tres asuntos relacionados con la interpretación por el Parlamento de determinadas disposiciones del Estatuto de los funcionarios. Los demandantes en los asuntos **2986/2008/MF** y **2987/2008/MF** alegaron que la práctica del Parlamento basada en el nuevo sistema aplicado a raíz de la reforma de 2004 del Estatuto de los funcionarios, según la cual el «factor multiplicador»³³ aplicado a estos aumentaba automáticamente a uno transcurridos dos años desde su primera promoción era contrario al Estatuto debido a su carácter automático y, por consiguiente, arbitrario. El Defensor del Pueblo se mostró de acuerdo e invitó al Parlamento a modificar esa práctica. El Parlamento se negó a ello, afirmando que su interpretación no había sido cuestionada por ninguna sentencia judicial. Mantuvo su postura a pesar de que el Defensor del Pueblo sometió a su consideración la interpretación dada por el Tribunal General a la correspondiente disposición en su sentencia de 2 de julio de 2010 (asunto *Lafili*). El Defensor del Pueblo criticó al Parlamento por este caso grave de mala administración, señalando que la práctica cuestionada difería de la seguida por las demás instituciones de la UE y que, en algunos casos, conllevaba una notable ventaja económica para sus funcionarios en comparación con los que trabajaban en otras instituciones.

En el asunto **1329/2010/MF** se examinaba también, entre otras cosas, el método utilizado por el Parlamento para calcular el factor multiplicador aplicable a los funcionarios contratados antes del 1 de mayo de 2004 y promovidos con posterioridad a esa fecha. El demandante alegó que el Parlamento había empleado un método para el cálculo diferente del usado por las restantes instituciones de

la UE. El Defensor del Pueblo convino en que el método de cálculo del Parlamento no se basaba en una interpretación manifiestamente errónea de la disposición aplicable. No obstante, señaló que el principio de unidad de la función pública europea obligaba a todas las instituciones a interpretar y aplicar el Estatuto de los funcionarios de manera coherente. Hizo notar asimismo que los distintos métodos de cálculo daban lugar a diferencias salariales inaceptables que, contrariamente a la apreciación del Parlamento, no podían considerarse mínimas. El Defensor del Pueblo archivó el asunto proponiendo que las instituciones de la UE acuerden una metodología común para el cálculo de los nuevos salarios de base de los funcionarios tras su promoción. Propuso también que, antes de la próxima revisión del Estatuto de los funcionarios, las instituciones de la UE (i) establezcan un mecanismo para identificar las dificultades de interpretación de las nuevas disposiciones, y (ii) adopten una posición común con la suficiente antelación para evitar divergencias en la práctica.

El asunto **1944/2009/MHZ** se refería a la información incorrecta facilitada a la demandante acerca de sus condiciones de empleo en una delegación de la UE. El Defensor del Pueblo concluyó que, si bien la demandante no podía basarse en el principio de la confianza legítima en lo que respecta a esa información, sería injusto que la Comisión no aceptase responsabilidad alguna por las graves consecuencias causadas por un error administrativo. La demandante insistió en que, aparte de las consecuencias económicas, el lugar donde debía desempeñar su nuevo trabajo era perjudicial para la salud de su esposo. El Defensor del Pueblo propuso que la demandante fuera trasladada a otro país.

³³. El 1 de mayo de 2004, la reforma del Estatuto de los funcionarios de la UE introdujo una nueva estructura de carreras y nuevas escalas salariales. Se incluyó en las disposiciones transitorias un «factor multiplicador» para calcular el porcentaje de la nueva escala salarial que correspondía abonar a los funcionarios contratados con anterioridad al 1 de mayo de 2004.

Reclamaciones e investigaciones

Por entonces la demandante se había puesto en contacto con los servicios de la Comisión en relación con este asunto, y como resultado de tales gestiones fue trasladada a Bruselas.

Presunto incumplimiento de las normas relativas a los asesores especiales

El asunto 476/2010/ANA se refería a la gestión por la Comisión del conflicto de intereses surgido en torno al nombramiento de un asesor especial de un Comisario. El Defensor del Pueblo constató varios casos de mala administración y emitió los correspondientes comentarios críticos, así como dos comentarios adicionales. En particular, propuso que la Comisión considerase la modificación de la declaración de actividades de cualquier posible asesor especial para obtener información suficiente sobre sus actividades externas que permitiese detectar los posibles conflictos de intereses entre esas actividades y sus funciones. La Comisión podía exigir también al posible asesor especial que certifique que su declaración es completa y que, en la medida de su conocimiento, no existen conflictos de intereses con sus futuras funciones.

Oposiciones y procedimientos de selección

EPSO

La mayor parte de las investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza sobre oposiciones y otros procedimientos de selección tienen como objeto la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). Muchos de los problemas detectados en las oposiciones organizadas por la EPSO se han resuelto por procedimientos acelerados, en los que se ha puesto de manifiesto la disposición de la

Oficina a encontrar soluciones rápidas y equitativas. Como ilustran algunos de los asuntos siguientes, el problema de la igualdad de trato se presenta una y otra vez. Durante 2011, el Defensor del Pueblo tuvo también la oportunidad de extraer conclusiones acerca de la nueva política de la EPSO aplicable a las oposiciones generales.

Problemas relacionados con la nueva política de la EPSO aplicable a las oposiciones generales

El Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio (OI/9/2010/RT) sobre la nueva política de la EPSO aplicable a la reserva de horario para la prueba de admisión, su comunicación con los candidatos y las condiciones en los diversos centros de evaluación. En respuesta a una serie de preguntas, la EPSO le explicó que (i) la considerable reducción del período de reserva de horario para la prueba de admisión por ordenador era proporcionada y necesaria para cumplir el objetivo general de acortar la duración del proceso de selección; (ii) estaba estudiando la posibilidad de volver a la práctica anterior de enviar notificaciones por correo electrónico en la oposición de 2011 para administradores; (iii) todos los centros de evaluación cumplían las condiciones mínimas establecidas, y (iv) publicaría todos los años los resultados globales resultantes de distintas encuestas sobre el grado de satisfacción de los candidatos. El Defensor del Pueblo recibió con agrado esta información y emitió dos comentarios adicionales, el primero relativo a las notificaciones por correo electrónico, y el segundo a la situación de los candidatos que no pueden acceder a Internet durante el breve período de reserva de horario.

Presunta falta de igualdad de trato

En su reclamación al Defensor del Pueblo en el asunto 1933/2010/BEH, la



demandante alegó que, con su negativa a cambiar la fecha de su examen en el centro de evaluación, la EPSO no había tenido en cuenta su situación específica y había incumplido el principio de igualdad de trato. En vista del carácter excepcional del caso, el Defensor del Pueblo invitó a la EPSO a presentar su informe de forma urgente. La EPSO cumplió lo solicitado y se manifestó dispuesta a adoptar una serie de medidas adecuadas a las necesidades especiales de la demandante. Aunque en este caso concreto no fue posible resolver el problema de la demandante, el Defensor del Pueblo no consideró justificadas otras investigaciones, dada la actitud constructiva de la EPSO. No obstante, invitó a la EPSO a ir más allá de las medidas propuestas en su respuesta y a examinar las posibles formas de atender las necesidades de las futuras madres que se encuentren en una situación similar a la de la demandante.

En el asunto **1299/2010/MHZ**, el Defensor del Pueblo concluyó que la EPSO no había ofrecido al demandante las condiciones adecuadas para realizar las pruebas por ordenador y que debería haberle permitido su repetición. En todo caso, la EPSO no reaccionó a la reclamación con la rapidez suficiente para remediar la situación, a pesar de no existir restricciones de carácter técnico ni administrativo. Además, ni en su informe sobre la reclamación, ni en su respuesta al proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo admitió que su conducta hubiera sido impropia o que debiera una disculpa al demandante, por lo que el Defensor del Pueblo emitió un comentario crítico.

Por último, en el asunto **1220/2010/BEH** se debatía la presunta información incorrecta incluida en un formulario de solicitud en línea, según la cual los solicitantes podían escribir un máximo de 4 000 caracteres

en sus respuestas a cada de una de las subsecciones referentes a los motivos de la solicitud. El Defensor del Pueblo constató que la información contenida en la versión alemana del formulario era efectivamente incorrecta y que podía confundir a los candidatos. Al mismo tiempo, concluyó que la EPSO había adoptado las medidas apropiadas para subsanar el error, dando facilidades a los candidatos para notificar los problemas encontrados y publicando en su página en Internet información revisada sobre el número máximo de caracteres.

Motivación inadecuada

El asunto **14/2010/ANA** permitió al Defensor del Pueblo examinar la aparente contradicción entre dos obligaciones impuestas a la EPSO, esto es, la de motivar sus decisiones, por un lado, y la de proteger la confidencialidad de las deliberaciones de los tribunales de selección, por otro. El Defensor del Pueblo recordó que la decisión adoptada por la EPSO a raíz de la investigación de oficio sobre la transparencia en los procedimientos de selección de la UE, consistente en incluir en la ficha de evaluación un desglose de las calificaciones obtenidas en los criterios y subcriterios utilizados por el comité de selección, representa un compromiso equilibrado entre ambas obligaciones. El Defensor del Pueblo lamentó que en este asunto el comité de selección no hubiera facilitado dicho desglose.

Otras instituciones, órganos y organismos

Aunque la mayor parte de los asuntos en materia de contratación de personal se refieren a la EPSO, el Defensor del Pueblo también recibe ocasionalmente reclamaciones dirigidas contra otras instituciones.

Reclamaciones e investigaciones

Una de ellas fue el asunto **696/2008/OV**, en el que se examinaban los presuntos errores cometidos en el procedimiento de selección del Director Ejecutivo de la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (ECHA). El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no haber documentado las motivaciones que le llevaron a elaborar una lista reducida de dos candidatos. De esta forma no podía comprobarse que la Comisión no hubiera restringido de manera improcedente y arbitraria la lista de candidatos. En un comentario adicional, el Defensor del Pueblo indicó que la Comisión, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento nº 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos, debería hacer públicas previa solicitud las listas reducidas para puestos de alto nivel de la Comisión y de las agencias de la UE.

En el asunto **2755/2009/JF**, relativo a la contratación de familiares del personal, el Defensor del Pueblo recomendó que el Centro Común de Investigación (CCI) de la Comisión Europea presentase sus disculpas al demandante y velase por que la selección de candidatos a puestos en el propio Centro no se viese influida, positiva ni negativamente, por vínculos o relaciones familiares. El demandante había presentado su candidatura a un puesto vacante en una unidad del CCI en la que trabajaba su esposa. El Defensor del Pueblo señaló también que el CCI debería velar en lo sucesivo por que su personal disfrute de unas condiciones laborales que le permitan conciliar su vida profesional y familiar, así como publicar sus normas internas sobre la contratación de familiares. La Comisión aceptó sin reservas el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo.

Temas institucionales, elaboración de políticas y otras actividades

Los asuntos restantes corresponden a una serie de reclamaciones presentadas contra las instituciones en relación con sus actividades de elaboración de políticas o con su funcionamiento general³⁴. Algunas de las alegaciones se refieren a casos de abuso de poder, a declaraciones engañosas o inapropiadas o al incumplimiento de obligaciones.

Abuso de poder

El demandante en el asunto **856/2008/BEH** se había puesto en contacto con la Comisión en 2002 para alertarla de ciertas irregularidades que en su opinión se habían producido en relación con la adquisición por el Parlamento de un edificio en Bruselas. La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) inició una investigación, durante la cual identificó al demandante como «persona concernida», tal como se define este término en el Reglamento regulador de la OLAF, y le invitó a prestar declaración como testigo con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, segundo párrafo, de dicho Reglamento. Tras analizar las facultades de que goza la OLAF en el curso de sus investigaciones, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que, efectivamente, había rebasado los límites de sus competencias al invitar al demandante a una entrevista invocando la disposición antes mencionada. La OLAF reconoció que su conducta en este caso podía haber provocado un equívoco. A las personas en situación idéntica a la del demandante sólo es posible solicitarles información en el curso de una entrevista si ellas así lo desean. Por lo tanto, la OLAF reconoció en el fondo haber actuado de forma incorrecta. Aunque no pidió disculpas al demandante, el Defensor

³⁴. Véase también el asunto **1301/2010/GG** relativo a la publicación de información incorrecta o engañosa sobre los derechos de los pasajeros aéreos y al presunto incumplimiento por parte de la Comisión de su deber de corregir rápidamente dicha información, descrito en la sección 1.4 anterior.



del Pueblo concluyó que había aceptado partes importantes de su proyecto de recomendación, incluida la relativa a los restantes temas planteados por el demandante.

Declaraciones o información engañosas o inapropiadas

El asunto **715/2009/ANA** se planteó como consecuencia de las afirmaciones publicadas por la Comisión en un informe elaborado en el marco del Mecanismo de Cooperación y Verificación, según las cuales (i) el gobierno búlgaro seguía tolerando las tiendas libres de impuestos en las fronteras exteriores de Bulgaria; (ii) dichas tiendas habían experimentado un notable incremento del volumen de negocios en 2007, y (iii) eran un foco de corrupción a escala local y de delincuencia organizada. Tras examinar el expediente, el Defensor del Pueblo emitió proyectos de recomendación en los que solicitó a la Comisión que reconociese que las declaraciones (ii) y (iii) no se fundamentaban en pruebas concretas que obrasen en su poder, y que la declaración (i) resultaba engañosa. Archivó el asunto con un comentario crítico y un comentario adicional en el que indicó que la Comisión debía velar por que los informes emitidos en el marco del Mecanismo de Cooperación y Verificación cumplan los principios de buena administración.

En el asunto **884/2010/VIK** se alegaba presunta falta de transparencia en la selección de observadores electorales y presunta falta de cortesía profesional en la correspondencia de la Comisión con el demandante. Cuando este último, al ver rechazada su solicitud, insistió en pedir más información sobre los criterios seguidos para la selección de observadores a corto plazo, el funcionario

de la Comisión encargado del expediente replicó: «Nos vemos en el tribunal». La Comisión pidió disculpas al demandante por el tono utilizado en el correo electrónico y proporcionó una respuesta detallada a su solicitud de información. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había adoptado las medidas necesarias para resolver el problema, pero emitió dos comentarios adicionales dirigidos a mejorar el funcionamiento de la institución en el futuro.

En el asunto **3031/2007/VL**, el Defensor del Pueblo llegó a las conclusiones siguientes: (i) la información facilitada por la Comisión sobre el programa Erasmus Mundus había inducido a estudiantes no europeos a creer que su beca les permitiría disfrutar de un nivel de vida digno con arreglo a los criterios europeos, y (ii) los importes disponibles eran insuficientes para alcanzar dicho nivel. A su juicio, la información publicada por la Comisión no era correcta y fiable. En su proyecto de recomendación propuso que la Comisión realizase un pago *ex gratia* de 1 500 EUR a cada uno de los estudiantes afectados por los inconvenientes sufridos. Archivó el caso con un comentario crítico después de que la Comisión rechazase su proyecto de recomendación.

Finalmente, el asunto **260/2011/GG** se refería a la *Agenda Europa*, una herramienta de ayuda para los deberes escolares de los alumnos de secundaria que la Comisión publica cada año. En enero de 2011, un sacerdote irlandés recurrió al Defensor del Pueblo señalando que la edición 2010/2011 de la Agenda incluía festividades de otras religiones, pero omitía fiestas cristianas como la Navidad y la Semana Santa. Se habían distribuido más de tres millones de ejemplares de la Agenda y el sacerdote

Reclamaciones e investigaciones

pedía que la Comisión se disculpase y procediese a retirarlos. En febrero de 2011, el Defensor del Pueblo informó al demandante de que la Comisión había publicado en su portal de Internet un comunicado de disculpa por la omisión. Envío asimismo una corrección de errores a los profesores que habían pedido la edición 2010/2011. El Defensor del Pueblo consideró que las actuaciones de la Comisión habían sido razonables y que sería desproporcionado realizar una reimpresión de dicha edición.

Presunto incumplimiento de obligaciones

En el asunto **2139/2010/AN** relativo a la nueva normativa de la cooperación para el desarrollo, que prohíbe estrictamente el pago de impuestos nacionales con fondos de la UE, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión había explicado debidamente las medidas emprendidas para resolver los problemas derivados de la no subvencionabilidad del pago de los impuestos en virtud del marco jurídico actual. Consideró asimismo adecuadas las medidas intermedias adoptadas por la

1.7 Transferencia de reclamaciones y asesoramiento

En más del 65 % de los asuntos tramitados en 2011 (1 667), el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación sobre su reclamación, transfiriéndola a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse. Las reclamaciones que quedan fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se refieren frecuentemente a presuntas infracciones del Derecho de la UE por parte de los Estados miembros. Los defensores del pueblo nacionales o regionales integrados en la Red Europea de Defensores del Pueblo son los órganos apropiados para atender 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 defensor del pueblo nacional o regional u órgano análogo competente.

En total, el 52 % (1 321) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2011 entraban en el ámbito de competencias de alguno de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

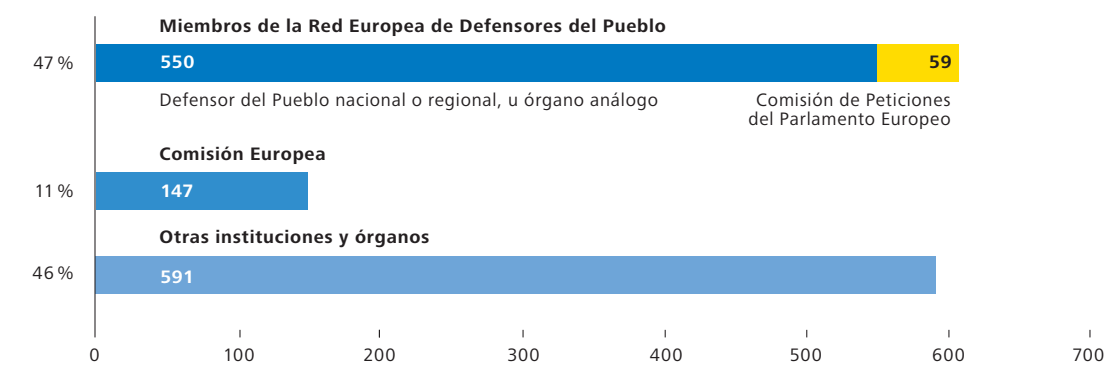
Comisión. Por el contrario, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión en el asunto **427/2011/MHZ** por no haber demostrado que le hubiera resultado objetivamente imposible cumplir su obligación de velar por que antes del 1 de enero de 2008 se realizase una evaluación científica de los efectos sobre los cetáceos como ballenas, delfines y marsopas de la utilización, en particular, de determinadas redes.

En total, el 52 % (1 321) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2011 entraba en el ámbito de competencias de alguno de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En 698 de las mismas era competente el Defensor del Pueblo Europeo. Como muestra la figura 1.12, en 609 los casos el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación³⁵ a otro miembro de la Red o aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con él. En concreto, se transfirieron o reorientaron de este modo 550 reclamaciones a defensores del pueblo nacionales o regionales, y 59 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

³⁵. Las reclamaciones se transfieren únicamente con el consentimiento previo del demandante.



Figura 1.12: Reclamaciones transferidas a otras instituciones u órganos
Demandantes a los que se aconsejó ponerse en contacto con otras instituciones u órganos



Nota 1: Las cifras anteriores incluyen 124 reclamaciones registradas a finales de 2010 y tramitadas en 2011. No se incluyen 38 reclamaciones registradas a finales de 2011 y que estaban en examen para determinar las acciones pertinentes.

Nota 2: En algunos asuntos, los demandantes recibieron más de un tipo de asesoramiento del Defensor del Pueblo, por lo que los porcentajes parciales puedan sumar más del 100 %.

En algunos asuntos, el Defensor del Pueblo puede considerar adecuado transferir la reclamación a la Comisión Europea, a SOLVIT o al servicio de Tu Europa – Asesoramiento. SOLVIT es una red creada por la Comisión Europea para ayudar a las personas que encuentran obstáculos para ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. El servicio de Tu Europa – Asesoramiento es otra red de cobertura europea que la Comisión ha establecido para ayudar y aconsejar a los ciudadanos en relación con su vida, trabajo y viajes en Europa. Antes de transferir una reclamación o de asesorar al demandante, los servicios del Defensor del Pueblo hacen todo lo posible para determinar qué institución u órgano es el más apropiado para ayudarle. En 2011, el Defensor del Pueblo remitió 147 demandantes a la Comisión³⁶ y 591 a otras instituciones y órganos, en particular a SOLVIT y a Tu Europa – Asesoramiento, así como a otros defensores del pueblo u organismos de los Estados miembros especializados en la tramitación de reclamaciones.

Como puede verse en los ejemplos siguientes, el Defensor del Pueblo pudo aconsejar al demandante o transferir el asunto en más del 51 % de las reclamaciones recibidas en 2011.

Reclamaciones transferidas al Parlamento Europeo

En el asunto **2304/2011/MMN**, un ciudadano español que participaba en una oposición de la EPSO solicitó a la Comisión que organizase un proceso de selección separado para los candidatos con discapacidades. La Comisión remitió su escrito a la EPSO y ésta informó al demandante que durante las pruebas de selección aplicaba condiciones especiales que estaban en función del tipo de discapacidad. La EPSO indicó asimismo que no organizaba procedimientos de selección especiales para los discapacitados porque el marco jurídico vigente no contemplaba tal posibilidad. Recomendó al demandante que se dirigiera a los servicios de recursos humanos de las instituciones europeas para conocer los porcentajes de discapacitados que trabajaban en ellas. Al no quedar satisfecho con esta respuesta, el demandante reclamó ante el Defensor del Pueblo, quien consideró que se trataba en realidad de una solicitud

³⁶. Esta cifra incluye asuntos en los que la reclamación contra la Comisión fue declarada inadmisibile por no haberse realizado las gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones, previamente a la presentación de la reclamación al Defensor del Pueblo.

Reclamaciones e investigaciones

de modificación de la legislación aplicable, y no tanto de una reclamación por mala administración. Así, pues, con el consentimiento del demandante, transfirió el caso al Parlamento Europeo como una petición.

El demandante en el asunto **2293/2011/KRW**, un ciudadano alemán, alegaba que el Reglamento (CE) nº 889/2002³⁷ del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, dejaba una laguna legal en materia de reclamaciones por daños. Señaló asimismo que la UE no había previsto un mecanismo apropiado para la aplicación de dicho Reglamento, puesto que los organismos nacionales encargados de la ejecución carecían de competencias para resolver los problemas surgidos como consecuencia del mismo, y solicitó que la UE pusiera remedio a esa laguna legal. Visto que el demandante solicitaba una modificación de la legislación aplicable, el Defensor del Pueblo transfirió, con su permiso, la reclamación al Parlamento Europeo para que fuera tramitada como una petición.

Demandante al que se aconsejó dirigirse a la Comisión Europea

En febrero de 2011, un ciudadano demandó ante los tribunales a una empresa de traducciones española por el impago de 618 EUR. Solicitó la aplicación del procedimiento europeo para las reclamaciones de menor cuantía, es decir, para los casos en que la cantidad reclamada no supere los 2 000 EUR³⁸. Ante la falta de respuesta a su solicitud de aplicación de este procedimiento, presentó reclamación ante el Defensor del Pueblo alegando que el tribunal español había incumplido el correspondiente Reglamento (asunto **2123/2011/MF**). Dado que la reclamación no iba dirigida contra ninguna institución de la UE y que, por otro lado, cuestionaba una resolución judicial, el Defensor del Pueblo recomendó al demandante que se dirigiera a la Comisión basándose en una posible infracción de la legislación comunitaria.

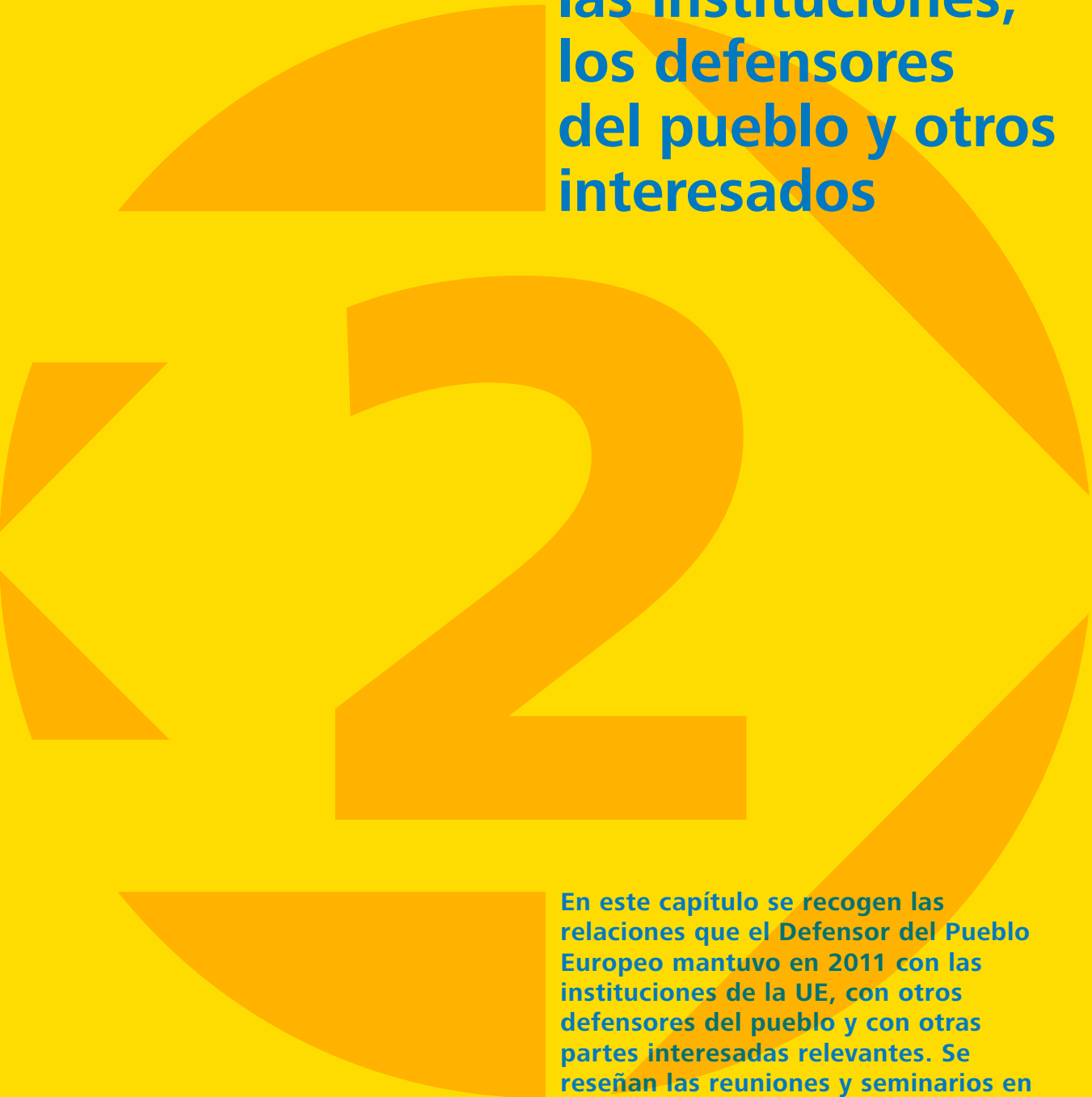
Demandante a la que se aconsejó dirigirse a SOLVIT y al servicio de Tu Europa – Asesoramiento

En el asunto **2239/2011/PMC**, una ciudadana que tenía intención de estudiar en el Reino Unido presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo alegando que la Agencia de Fronteras británica le había denegado un certificado de registro de la UE por supuesta carencia de un seguro de enfermedad completo. En su opinión, su seguro de enfermedad búlgaro y su tarjeta sanitaria europea debían haber sido suficientes como prueba. La demandante ya se había puesto en contacto con el órgano nacional competente (el Defensor del Pueblo Parlamentario del Reino Unido) en relación con este asunto. Puesto que la reclamación se refería a una cuestión de índole transfronteriza, el Defensor del Pueblo Europeo le sugirió que estudiase también la posibilidad de dirigirse a SOLVIT y a Tu Europa – Asesoramiento.

En la era del Tratado de Lisboa, es esencial que las instituciones desarrollen y alienten una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto de sus derechos. El análisis temático precedente ha tratado de reflejar la amplitud y variedad de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en 2011, así como los diferentes medios de que se ha servido para promover los principios de una cultura de servicio y contribuir a hacer de la Carta de los Derechos Fundamentales una realidad viva. Los lectores que deseen conocer con mayor detalle las investigaciones del Defensor del Pueblo pueden visitar su página en Internet, en la que encontrarán referencias más extensas de sus decisiones, así como el texto completo de estas últimas, de los proyectos de recomendación y de los informes especiales.

³⁷. OJ 2002 L 140, pp. 2-5.

³⁸. Reglamento (CE) nº 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007; DO 2007 L 199, pp. 1-22.

A large, stylized orange number '2' is centered on the page. A circular arrow, also in orange, is drawn around the number, starting from the top left and ending at the bottom right, indicating a cycle or process.

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

En este capítulo se recogen las relaciones que el Defensor del Pueblo Europeo mantuvo en 2011 con las instituciones de la UE, con otros defensores del pueblo y con otras partes interesadas relevantes. Se reseñan las reuniones y seminarios en los que intervino, así como las demás actividades dirigidas a garantizar el tratamiento eficaz de las reclamaciones, el intercambio de las buenas prácticas en la mayor medida posible y la sensibilización sobre su misión entre los diferentes interesados.

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

2.1 Relaciones con instituciones, órganos y organismos de la UE¹

El Defensor del Pueblo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones de la UE para estudiar el modo de mejorar la calidad de la administración, insistir en la importancia de la tramitación adecuada de las reclamaciones y garantizar el seguimiento de sus observaciones, recomendaciones e informes.

Comisión Europea

Puesto que la mayor proporción de las investigaciones realizadas cada año por el Defensor del Pueblo corresponden a la Comisión Europea, es lógico que dedique grandes esfuerzos a mantener un contacto sistemático con los miembros y funcionarios de esta institución.

Puesto que la mayor proporción de las investigaciones realizadas cada año por el Defensor del Pueblo corresponden a la Comisión Europea, es lógico que dedique grandes esfuerzos a mantener un contacto sistemático con los miembros y funcionarios de esta institución. El 15 de febrero, el Sr. Diamandouros celebró una reunión con el Colegio de Comisarios para intercambiar puntos de vista. A lo largo del año, se reunió con Janusz Lewandowski, Comisario de Programación Financiera y Presupuesto, con Dominique Ristori, Director General del Centro Común de Investigación (CCI), con Hervé Jouanjean, Director General del Presupuesto, con Irène Souka, Directora General de Recursos Humanos y Seguridad, y con Karl Falkenberg, Director General de Medio Ambiente.

Por otra parte, el 25 de mayo el Sr. Diamandouros realizó una presentación, en el marco de la Semana Verde de la Comisión Europea, sobre «El papel del Defensor del Pueblo en el seguimiento de nuestro impacto sobre el medio ambiente». También se dirigió a una reunión de la Junta de gobierno del

CCI, celebrada el 14 de diciembre, para explicar los cometidos del Defensor del Pueblo Europeo en la promoción de una cultura de servicio en las instituciones de la UE. Mantuvo reuniones asimismo con Mercedes de Sola, Mediadora de Personal de la Comisión, con Cristiano Sebastiani, Presidente del Comité Central de Personal de la Comisión, y con Jens Nymand-Christensen, Director de la Secretaría General de la Comisión responsable de las relaciones con el Defensor del Pueblo Europeo.

También celebró reuniones en 2011 con el Jefe adjunto de la Oficina de Asesores de Política Europea, Margaritis Schinas, y con el Director de la Oficina de Gestión y Liquidación de los Derechos Individuales, de la Comisión Europea, Stephen Quest.

Para realizar el seguimiento de las investigaciones, el Jefe del Departamento Jurídico del Defensor del Pueblo se reunió mensualmente con el Director de la Comisión Europea responsable de las relaciones con el Defensor del Pueblo. Los miembros de su personal siguieron en contacto con SOLVIT, con la Red Europea para las Empresas y con la Dirección General de Comunicación.

Parlamento Europeo

En cuanto a las relaciones con el Parlamento Europeo, las diversas actividades relacionadas con la presentación del *Informe Anual 2010* del Defensor del Pueblo revistieron, como en años anteriores, una importancia especial para la institución. El Defensor del Pueblo presentó su informe el 4 de mayo a Jerzy Buzek, Presidente del Parlamento, el 5 de mayo a Erminia Mazzoni, presidenta de la Comisión de Peticiones del Parlamento,

¹. Por razones de brevedad, en el presente informe el término «instituciones» se refiere a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE.



El Defensor del Pueblo Europeo hizo entrega de su *Informe Anual 2010* al Presidente del Parlamento Europeo, Jerzy Buzek, el 4 de mayo, y a la Comisión de Peticiones del Parlamento el 23 de mayo.



y el 23 de mayo al pleno de esta Comisión. El Parlamento debatió el informe en su sesión plenaria del 27 de octubre, actuando como ponente Iliana Malinova Iotova.

A lo largo de 2011, el Sr. Diamandouros hizo varias presentaciones ante el Parlamento Europeo. En una de ellas, ante la Comisión de Asuntos Jurídicos, se refirió a la relación entre los poderes del Parlamento y la protección de los datos, y en otra, ante la Comisión de Libertades Civiles, se centró en el acceso del público a los documentos de la UE. Disertó asimismo sobre el Derecho administrativo de la UE en un seminario celebrado en León, España, organizado conjuntamente por la Comisión de Asuntos Jurídicos del Parlamento y la Universidad de esa ciudad. Una invitación del Grupo de trabajo de la Mesa del Parlamento Europeo le brindó la oportunidad de desarrollar sus ideas sobre los códigos de conducta para los diputados al parlamento y los miembros de los grupos de interés. El Defensor del Pueblo hizo asimismo una presentación ante la Comisión de Control Presupuestario sobre denuncias y procedimientos disciplinarios contra los funcionarios, y otra ante los servicios

jurídicos del Parlamento sobre la función del Defensor del Pueblo Europeo en el fomento de la buena administración. Además, expuso ante la Dirección General de Infraestructura y Logística sus ideas sobre la buena administración en el ámbito de la contratación y la licitación, y ante el Comité de Personal del Parlamento sobre la estrategia del Defensor del Pueblo y la gestión de las reclamaciones de los miembros del personal. El Sr. Diamandouros se reunió asimismo con Christian Pennera, Jurisconsulto del Parlamento Europeo, y con Constantin Stratigakis, Director General de Infraestructura y Logística.

Otras instituciones

El Defensor del Pueblo mantuvo sendas entrevistas con Herman Van Rompuy, Presidente del Consejo Europeo, y con Reijo Kemppinen, Director General de Prensa, Comunicación y Transparencia de la Secretaría General del Consejo. Se reunió asimismo con el Presidente del Consejo Económico y Social Europeo (CESE), Staffan Nilsson, y con el Secretario General del CESE, Martin Westlake.

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

En diciembre, el Sr. Diamandouros visitó las instituciones europeas con sede en Luxemburgo, entrevistándose con Vassilios Skouris, Presidente del Tribunal de Justicia, con Marc Jaeger, Presidente del Tribunal General, con Sean Van Raepenbusch, Presidente del Tribunal de la Función Pública, con Dimitrios Gratsias, juez del Tribunal General, con Vítor Manuel Da Silva Caldeira, Presidente del Tribunal de Cuentas Europeo (TCE), con Ioannis Sarmas, miembro del TCE, con Philippe Maystadt, Presidente del Banco Europeo de Inversiones (BEI), y con Alfonso Querejeta, Secretario General del BEI. El Sr. Diamandouros hizo asimismo una presentación ante el personal del BEI.

El Defensor del Pueblo se reunió en 2011 con el Supervisor Europeo de Protección de Datos, Peter Hustinx, con el Director General de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude, Giovanni Kessler, y con el Jefe de la Oficina Europea de Selección de Personal, David Bearfield. Por otra parte, hizo dos presentaciones ante los participantes en el Programa Erasmus de Administración Pública, organizado por la Escuela Europea de Administración.

Agencias

En 2011, el Sr. Diamandouros se mantuvo en contacto con las distintas agencias de la Unión Europea. En junio habló en Bruselas ante la red de Jefes de Agencia sobre buena administración y creación y mantenimiento de una cultura de servicio. A lo largo del año, visitó o se reunió con miembros de los Consejos de Administración y de los Comités de Personal respectivos de la Autoridad Bancaria Europea, de la Agencia Europea de Medicamentos, de la Escuela Europea de Policía, de la Agencia Europea de Defensa, de la Agencia Europea de Medio Ambiente, de la Agencia Europea de Seguridad Marítima y del Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías. Para más información sobre el programa de visitas a las agencias europeas del Defensor del Pueblo durante 2011, encaminadas a promover la buena administración y a compartir las buenas prácticas entre ellas, véase la subsección «Reclamaciones e investigaciones de oficio» en la sección 1.1 del presente Informe.



2.2 Relaciones con defensores del pueblo y organismos similares

Muchos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos relativas a la legislación de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación se realiza, en su mayor parte, en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En la actualidad la Red está compuesta por más de 90 instituciones de 32 países e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos 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 y/o del espacio Schengen, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

rápida de las reclamaciones al defensor de pueblo u órgano análogo competentes. En 2011, el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación a un miembro de la Red o aconsejó al demandante que se pudiera en contacto con él en 609 casos. Se ofrecen más detalles sobre esta cooperación en el capítulo 1.

Es muy relevante también para la tramitación de reclamaciones el procedimiento especial que permite a los defensores del pueblo nacionales o regionales obtener del Defensor del Pueblo Europeo respuestas por escrito a consultas sobre el Derecho de la UE y su interpretación, en particular las relacionadas con los asuntos concretos que están examinando. Durante 2011, el Defensor del Pueblo recibió una cifra récord de 11 consultas de este tipo, frente a tres en 2010. Cinco de las consultas procedían de defensores del pueblo nacionales, y las seis restantes de defensores del pueblo regionales. Las cuestiones más frecuentes estaban relacionadas con la libre circulación, y las consultas planteadas por los defensores del pueblo de Dinamarca,

Durante 2011, el Defensor del Pueblo recibió una cifra récord de 11 consultas de este tipo.

El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos relativas a la legislación comunitaria se tramitan de forma rápida y eficaz.

La nueva identidad visual de la Red, adoptada en septiembre de 2010, se fue introduciendo paulatinamente a lo largo de 2011 a través de publicaciones, páginas en Internet, actos públicos y otros medios. Muchas de las instituciones que conforman la Red han incorporado el nuevo logotipo en sus respectivas páginas en Internet y algunas han modificado sus impresos oficiales en tal sentido. Como consecuencia de todo ello, la visibilidad de la Red aumentó notablemente en 2011.

Una de las principales finalidades de la Red consiste en facilitar una transferencia

Irlanda, Vorarlberg (Austria), Emilia-Romaña (Italia), Toscana (Italia) y las Islas Canarias (España) se referían a este derecho fundamental de los ciudadanos de la UE. La consulta del Defensor del Pueblo de Vorarlberg se refería a las diferentes tasas académicas que las escuelas de música municipales aplicaban a los residentes y a los no residentes. Por su parte, el Defensor del Pueblo de Emilia-Romaña se puso en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo tras la negativa de las autoridades sanitarias italianas a reembolsar los gastos médicos realizados en Alemania por una paciente embarazada.

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados



© Thomas Fryd

La Red Europea de Defensores del Pueblo celebró su VIII Seminario en Copenhague los días 20 a 22 de octubre de 2011. Gammeltoft-Hansen se jubiló el 31 de enero de 2012, después de 25 años como Defensor del Pueblo nacional. Este seminario representó una oportunidad perfecta para que la comunidad de defensores del pueblo europeos pudiese rendir homenaje al Defensor del Pueblo con más años de servicio del mundo.

Las consultas de los Defensores del Pueblo de Dinamarca y de Piamonte (Italia) se referían a cuestiones medioambientales, mientras que las planteadas por los Defensores del Pueblo de Irlanda del Norte (Reino Unido) y de Andalucía (España) tenían que ver con temas agrarios. La última concernía a las medidas adoptadas a raíz del brote epidémico por E. coli en Alemania. Por último, el Defensor del Pueblo francés planteó una consulta relativa al programa europeo de distribución de alimentos a las personas necesitadas.

Para ayudar a sus colegas nacionales o regionales a resolver las cuestiones suscitadas en todos estos asuntos, el Defensor del Pueblo Europeo respondió directamente a cada consulta, o bien solicitó a la Comisión Europea que lo hiciera.

La Red es un útil mecanismo que contribuye al intercambio de información sobre legislación y buenas prácticas europeas a través de seminarios, un boletín de información semestral y un foro en Internet para el debate y la consulta de documentos, que también incluye un servicio diario de noticias en formato

electrónico. La Red inauguró en octubre de 2011 una nueva extranet en sustitución del foro que había estado funcionando desde 2001. Esta extranet, que mantiene todas las características de la anterior e incorpora otras nuevas, ha sido diseñada para dotarla de la máxima interactividad y facilidad de uso.

Entre los temas debatidos en 2011 a través del foro y de la extranet figuran la tramitación de las reclamaciones sobre adjudicación y ejecución de los contratos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades, la normativa de las donaciones de sangre, la inclusión de los organismos profesionales en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, la función de este en la protección y promoción de los derechos humanos y fundamentales, el acceso a los colegios electorales de las personas con discapacidad visual y la tramitación por los órganos y agencias públicas de las solicitudes de indemnización económica de los ciudadanos.

La Red celebra en años alternos seminarios para los defensores del pueblo nacionales y regionales, organizados



La Comisión Europea reconoce la creciente importancia de las redes para colmar la brecha entre Europa y sus ciudadanos. En este sentido, invitó a la Red Europea de Defensores del Pueblo a instalar un stand en la Feria, siendo la primera vez que hacía una invitación de este tipo.



conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y su homólogo a escala nacional o regional. De este modo, el VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo fue organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y por el Defensor del Pueblo de Dinamarca, Hans Gammeltoft-Hansen. Bajo el lema «Derecho, política y defensores del pueblo en la era de Lisboa», tuvo lugar en Copenhague del 20 al 22 de octubre de 2011. En él participaron instituciones de 30 países, entre ellas los defensores del pueblo nacionales de la práctica totalidad de los Estados miembros de la UE, así como representantes de los siete países de la Red que cuentan con defensores del pueblo regionales.

Gammeltoft-Hansen se jubiló el 31 de enero de 2012, tras haber sido Defensor del Pueblo nacional durante 25 años. Este seminario representó una oportunidad perfecta para que la comunidad de defensores del pueblo europeos pudiese rendir homenaje al Defensor del Pueblo con más años de servicio del mundo.

Se abordaron en el Seminario variados temas, centrados en la misión del Defensor del Pueblo, a medio camino entre la política y el Derecho, y en la forma de salvar la brecha entre la UE y sus ciudadanos. Fue la primera vez que la Presidencia de la Unión Europea estuvo representada en un seminario de la Red. Maciej Szpunar, Subsecretario de Estado de Polonia para Asuntos Jurídicos y del Tratado, pronunció la alocución principal sobre el segundo de estos temas. El primero de ellos fue presentado por el Presidente del Tribunal Supremo Administrativo de Suecia, Mats Melin.

En el Seminario, los miembros de la Red adoptaron varias resoluciones importantes, como las relativas a la oferta gratuita del Boletín de noticias de la Red a través de la página en Internet del Defensor del Pueblo Europeo y de la librería de la UE, al suministro de información por Internet sobre las consultas formuladas al Defensor del Pueblo Europeo, y a la búsqueda de fórmulas basadas en la Red para informar mejor de sus derechos a los ciudadanos de toda Europa. También asistió a las sesiones Karl Falkenberg, Director General de Medio Ambiente de la Comisión Europea,

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

quien abordó la mejora de la colaboración en materia medioambiental entre la Comisión y los Estados miembros.

La Comisión Europea reconoce la creciente importancia de las redes para colmar la brecha entre Europa y sus ciudadanos. En octubre de 2011, conjuntamente con la Presidencia polaca, organizó en Cracovia, Polonia, una Feria sobre el mercado único para informar a los ciudadanos sobre el modo de ejercer sus derechos como europeos. En este sentido, invitó a la Red Europea de Defensores del Pueblo a instalar un stand en la Feria, siendo la primera vez que hacía una invitación de este tipo. Gracias a la excelente cooperación entre el Defensor del Pueblo Europeo y el de Polonia, miembros del personal de ambas instituciones atendieron al público en un stand ofrecido por los organizadores y conversaron con más de 5 000 ciudadanos durante los tres días que duró el evento, proporcionándoles información sobre los diversos mecanismos para la resolución de problemas existentes a escala nacional y europea.

El Defensor del Pueblo Europeo aprovechó las visitas que realizó en 2011 a distintos Estados miembros de la UE para reunirse con sus colegas defensores del pueblo. Se entrevistó con el Defensor del Pueblo griego (en marzo y noviembre), con el Defensor del Pueblo Parlamentario y para los Servicios de Salud del Reino Unido (en mayo), con el Defensor del Pueblo búlgaro (en julio) y con el Defensor del Pueblo de Portugal (en noviembre). Se reunió igualmente con el Defensor del Pueblo de Cataluña en Barcelona (en abril), con el Defensor del Pueblo Regional en Bruselas (en marzo), y con el Defensor del Pueblo de Bolzano (Tirol del Sur), Italia, en Estrasburgo (también en marzo).

El Defensor también organizó en 2011 varias reuniones con altos funcionarios turcos en apoyo de la creación de la institución del Defensor del Pueblo en Turquía. A tal efecto, se reunió en dos ocasiones con el Ministro para Asuntos de la UE y Negociador Principal para el ingreso de Turquía en UE, en enero en Bruselas y en marzo en Estambul. Hizo lo mismo en Estrasburgo, en mayo, con el Ministro de Justicia en funciones, y en diciembre con el Ministro de Justicia. Una delegación del Ministerio de Justicia turco le visitó en Estrasburgo en febrero, y él mismo participó en el simposio internacional de defensores del pueblo que tuvo lugar en Estambul en mayo, organizado por la Universidad Doğuş.

A lo largo del año, se reunió asimismo en Estrasburgo con el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de México (en mayo), con el Ombudsman de las Naciones Unidas en Nueva York (en junio), con el Defensor del Pueblo y Defensor del Pueblo Adjunto de Ontario en Toronto (en octubre), y con el Defensor del Pueblo de Quebec en Montreal (en octubre).

Por último, funcionarios del Defensor del Pueblo llevaron a cabo presentaciones en dos sesiones de formación organizadas en Rabat en los meses de mayo y diciembre. La primera fue organizada conjuntamente por la Asociación de Defensores del Pueblo y Mediadores de la Francofonía (AOMF) y por el Defensor del Pueblo marroquí. La segunda lo fue por el Defensor del Pueblo marroquí, esta vez en colaboración con la Asociación de Defensores del Pueblo Mediterráneos. Las sesiones versaron, respectivamente, sobre «Métodos de investigación en la tramitación de los asuntos» y «Facultades del mediador y del defensor del pueblo en la defensa de los derechos humanos».



2.3 Relaciones con otros interesados

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que toda persona u organización que se enfrente a algún problema con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a presentar una reclamación por mala administración. También pone un gran empeño en mejorar el nivel de conocimiento de sus iniciativas encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y una cultura de servicio en la administración de la UE.

El diálogo con las partes interesadas constituye, sin lugar a dudas, una prioridad destacada de la estrategia del Defensor del Pueblo para el período de mandato 2009-2014. El Defensor del Pueblo organizó en 2011 un seminario de alto nivel bajo el lema «¿Está cumpliendo el Tratado de Lisboa las esperanzas de

dificultades que todavía acechan por el camino. Este acto, que representó el momento estelar del programa anual de comunicación del Defensor del Pueblo, se celebró el 18 de marzo y atrajo a más de 200 representantes de los colectivos interesados. Cada mes de marzo, el Defensor del Pueblo Europeo organiza en Bruselas un acto destinado a los ciudadanos, asociaciones, ONGs, empresas, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, representantes regionales y nacionales y otras partes interesadas. El orador principal en este caso fue el Presidente del Consejo Europeo, Herman Van Rompuy. Intervinieron en los debates el Defensor del Pueblo Europeo, P. Nikiforos Diamandouros, la Vicepresidenta de la Comisión Europea, Viviane Reding, la Vicepresidenta del Parlamento Europeo, Diana Wallis, y el Director General del *European Policy Centre*, Hans Martens. Presidió el acto Ann Cahill, Presidenta de la Asociación Internacional de Prensa.

Transcurrido más de un año desde la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, el Defensor del Pueblo considera necesario fomentar el debate sobre sus éxitos y sobre las dificultades que todavía acechan por el camino.

los ciudadanos?». Transcurrido más de un año desde la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, el Defensor del Pueblo considera necesario fomentar el debate sobre sus éxitos y sobre las

Fue retransmitido en directo por Internet y el Parlamento Europeo, la Comisión, Europe Direct y otras instituciones de la UE contribuyeron a dar difusión al correspondiente enlace.

El momento estelar del programa anual de comunicación del Defensor del Pueblo Europeo de 2011 fue el seminario celebrado bajo el lema: «¿Está cumpliendo el Tratado de Lisboa las esperanzas de los ciudadanos?». Tuvo lugar el 18 de marzo y reunió a más de 200 participantes. Fue la tercera vez que el Defensor del Pueblo Europeo organizaba en el mes de marzo en Bruselas un acto para los ciudadanos, asociaciones, ONGs, empresas, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, representantes regionales y nacionales y otras partes interesadas. El Presidente del Consejo Europeo, Herman Van Rompuy, que aparece en la foto con P. Nikiforos Diamandouros, fue el orador principal en este seminario.



Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Durante su visita a Portugal en el mes de noviembre, el Defensor del Pueblo Europeo se reunió con el Presidente de la República, Aníbal António Cavaco Silva.

El 28 de septiembre – Día Internacional del Derecho a Saber – el Defensor del Pueblo organizó otro seminario en Bruselas. En él se exploraron las distintas dimensiones del derecho de acceso a la información, analizándose las buenas prácticas dentro y fuera de Europa. Se abordaron las enseñanzas en esta materia que la UE podría aprender de otras regiones de Europa y del mundo, y las prácticas de otros países que pudieran servir como modelos para las instituciones europeas en el futuro. Intervinieron en los debates el Defensor del Pueblo Europeo, P. Nikiforos Diamandouros, Heidi Hautala, ministra finlandesa de Desarrollo Internacional y antigua diputada al Parlamento Europeo, Thomas J. White, Encargado de Negocios de la Misión de los Estados Unidos ante la UE, y Helen Darbshire, Directora de Access Info Europe. Presidió el acto Geoff Meade, editor para Europa de *The Press Association*. Asistieron más de 100 representantes de asociaciones, ONGs, empresas, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, organismos nacionales y regionales, así como representantes de otras instituciones

de la UE. El Día Internacional del Derecho a Saber fue creado en 2003 por defensores del acceso a la información de todo el mundo. Su objetivo es promover la sensibilización respecto al derecho de toda persona al acceso a la información.

Además de las reuniones celebradas con responsables políticos de alto nivel de los Estados miembros, el Defensor del Pueblo aprovechó sus visitas informativas para entrar en contacto con las audiencias y los medios de comunicación locales. En la visita realizada a Bulgaria entre el 18 y el 24 de julio, además de reunirse con el Primer Ministro, Boyko Borissov, y con otras altas personalidades oficiales, organizó encuentros con ONGs, estudiantes universitarios y antiguos becarios del Defensor del Pueblo búlgaro. En una visita similar realizada a Portugal entre el 19 y el 22 de noviembre, el Sr. Diamandouros se reunió con el Presidente de la República, Aníbal António Cavaco Silva, con el Primer Ministro, Pedro Passos Coelho, y con otros altos funcionarios. La visita a Portugal incluyó asimismo encuentros con representantes de la sociedad civil.



Poco antes del VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrado en Copenhague los días 20 a 22 de octubre, el Defensor del Pueblo aprovechó su presencia en la ciudad para mantener reuniones con los grupos interesados daneses, organizadas con la ayuda de la Oficina de Información del Parlamento Europeo y de la Representación de la Comisión en Copenhague. Celebró dos conferencias de prensa con periodistas y con estudiosos especializado en medios de comunicación. Dictó asimismo una conferencia en la Universidad de Copenhague, ante una audiencia formada por unos 70 estudiantes, profesores, funcionarios y licenciados en Derecho en prácticas, sobre la posible adopción de una Ley de procedimiento administrativo aplicable al conjunto de la administración de la UE. Por último, se reunió con representantes de organizaciones de la sociedad civil interesados en conocer mejor los servicios prestados por la institución.

Con el fin de promover las actividades institucionales, el Secretario General del Defensor del Pueblo, Ian Harden, representó a la institución en una mesa redonda que tuvo lugar en Ginebra el 26 de septiembre, con ocasión de la apertura del 18º período de sesiones del

Consejo de Derechos Humanos de la ONU. En ella se debatió el tema «Acciones emprendidas por los diversos organismos de mediación y sus perspectivas de futuro con miras a la aplicación de la resolución de las Naciones Unidas sobre el papel de los defensores del pueblo, de los mediadores y de otras instituciones nacionales en la promoción y protección de los derechos humanos». Asistió al acto la Alta Comisionada de la ONU para los Derechos Humanos, Navanethem Pillay, y el acto congregó a más de 200 participantes, entre ellos mediadores, defensores del pueblo, embajadores acreditados ante la ONU, y representantes de ONGs y de organismos de las Naciones Unidas.

En total, en 2011 el Defensor del Pueblo presentó sus trabajos en unos 40 actos y reuniones bilaterales con importantes grupos interesados, tales como profesionales del Derecho, asociaciones empresariales, centros de estudios, ONGs, representantes de las administraciones regionales y locales, grupos de presión y de interés, académicos, representantes políticos de alto nivel y funcionarios. Las conferencias, seminarios y reuniones en que intervino se celebraron en Bruselas, Estrasburgo y otras ciudades de los Estados miembros.

En 2011, el Defensor del Pueblo celebró una serie de actos temáticos para llamar la atención sobre su labor en determinados ámbitos. Uno de ellos fue el seminario que tuvo lugar el 28 de septiembre con ocasión del Día Internacional del Derecho a Saber. En él se exploraron las distintas dimensiones del derecho de acceso a la información, analizándose las buenas prácticas dentro y fuera de Europa. El seminario reunió a más de 100 participantes. Intervinieron en los debates Heidi Hautala, ministra finlandesa de Desarrollo Internacional y antigua diputada al Parlamento Europeo, Thomas J. White, Encargado de Negocios de la Misión de los Estados Unidos ante la UE, y Helen Darbishire, Directora de Acces Info Europe.



Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados



El Defensor del Pueblo Europeo concedió en 2011 más de 30 entrevistas a periodistas, entre ellas al canal de televisión *France 24* en noviembre.

El personal de la institución del Defensor del Pueblo realizó en 2011 aproximadamente 85 presentaciones ante 2 478 ciudadanos de la Unión Europea y de otros países. En su mayor parte (55 %), estos eran nacionales de Alemania, seguida de Austria, Francia, Italia y los Países Bajos. Mientras que un 20 % de los asistentes procedían de las instituciones de la UE, otros venían de tan lejos como los Estados Unidos, China y Rusia. Aunque la escasez de recursos limita el número de presentaciones que se pueden realizar cada año, el Defensor del Pueblo intenta, dentro de lo posible, aceptar las invitaciones y peticiones de todas las partes interesadas.

El Defensor del Pueblo celebró durante el año siete conferencias y ruedas de prensa en Bruselas, Estrasburgo y diversos

concedió unas 30 entrevistas a periodistas de la prensa escrita, de los medios de radiodifusión y de la prensa electrónica. Se emitieron 20 comunicados de prensa a lo largo del año, relacionados, entre otros temas, con las demoras en los pagos, la información engañosa comunicada a los pasajeros aéreos, los niveles de contaminación alimentaria después del accidente de Fukushima, la encuesta especial del Eurobarómetro 75.1 titulada *El Defensor del Pueblo Europeo y los derechos de los ciudadanos*, centrada en los derechos de los ciudadanos y el funcionamiento de la administración de la UE, los conflictos de intereses presentes en el ingreso y salida del personal de las instituciones de la UE, y la transparencia anticipativa. Se publicaron más de 1 500 artículos sobre la labor del Defensor del Pueblo en los medios impresos y electrónicos.

Tuvieron especial importancia los resultados de la encuesta especial del Eurobarómetro 75.1 sobre el trabajo del Defensor del Pueblo Europeo, encargada por el Parlamento Europeo y el Defensor del Pueblo en 2011.

Estados miembros. La principal actividad mediática fue la conferencia de prensa de presentación del *Informe Anual 2010*, celebrada en Bruselas en el mes de mayo. Por otra parte, el Sr. Diamandourous

Tuvieron especial importancia los resultados de la encuesta especial del Eurobarómetro 75.1 sobre el trabajo del Defensor del Pueblo Europeo, encargada por el Parlamento Europeo y el Defensor



del Pueblo en 2011. TNS Opinion & Social, la empresa que llevó a cabo esta encuesta, entrevistó a 27 000 ciudadanos de los 27 Estados miembros. Los resultados revelaron que la mayoría de las personas consideran el derecho de libre circulación y el de libre residencia en la UE, junto con el derecho a una buena administración a nivel europeo, como los derechos más importantes de los ciudadanos. El Defensor del Pueblo se siente estimulado al comprobar la importancia que se concede al derecho a la buena administración y a presentar reclamaciones ante él mismo. Utilizará los resultados de la encuesta para mejorar la calidad de sus propios servicios, para animar a la administración de la UE a mejorar su funcionamiento y para invitar a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo a difundir la información sobre los derechos ciudadanos en los Estados miembros.

A lo largo del año se actualizó periódicamente la página en Internet del Defensor del Pueblo incorporando decisiones, resúmenes de asuntos, comunicados de prensa, detalles de los actos previstos, contenidos audiovisuales, publicaciones y otros documentos. En el formulario de reclamación en línea se aplica la encriptación SSL para mayor

seguridad, y en la mayoría de las páginas del sitio se incorporaron botones de enlace con las redes sociales. Se crearon nuevas secciones, entre ellas las relativas a asuntos abiertos, visitas a agencias y estadísticas y encuestas, destacando especialmente la encuesta 75.1 del Eurobarómetro: *El Defensor del Pueblo Europeo y los derechos de los ciudadanos*. Se creó asimismo una sección dedicada a la nueva publicación lanzada por el Defensor del Pueblo Europeo en octubre de 2011, bajo el título *¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?*

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió más de 295 000 visitantes que, combinados, consultaron más de 6,2 millones de páginas. El mayor número de visitantes procedía de Luxemburgo, seguido del Reino Unido, España, Alemania, Italia y Francia. La sección más visitada de la página de Internet fue nuevamente la guía interactiva. Esta importante herramienta trata de ayudar a los interesados a localizar el organismo más apropiado para presentar su reclamación. En 2011, más de 18 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo a través de ella.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió más de 295 000 visitantes que, combinados, consultaron más de 6,2 millones de páginas.

Recursos

3

En este capítulo se presenta una visión general de los recursos a disposición de la institución del Defensor del Pueblo en 2011. En él se resume la estructura de la Oficina y se describen los esfuerzos realizados para garantizar la fluidez de la comunicación entre el personal y para promover las oportunidades de desarrollo profesional. La segunda parte del capítulo se dedica al presupuesto del Defensor del Pueblo, y la parte final a la utilización de los recursos de la institución.

Recursos

3.1 Personal

La institución cuenta con una plantilla altamente cualificada y multilingüe, lo que garantiza la correcta ejecución de las tareas que le han sido asignadas por el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, es decir, tramitar adecuadamente las reclamaciones sobre mala administración en las 23 lenguas oficiales de la UE y mejorar el conocimiento del público sobre la función del Defensor del Pueblo. Las reuniones periódicas y el retiro anual del personal contribuyen a informar a este sobre la evolución de la institución y a estimular a sus miembros a reflexionar sobre el modo en que su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la misma.

Retiro y reuniones del personal

Los retiros del personal del Defensor del Pueblo Europeo se inscriben en el plan estratégico de la institución, en la medida en que ofrecen inspiración y orientaciones útiles para la formulación de políticas. Se encuadran en un ciclo anual de actividades que brindan a los miembros del equipo y a los becarios la oportunidad de reflexionar y compartir puntos de vista sobre determinados temas relacionados directamente con los cometidos y las actividades de la institución. Su objetivo es desarrollar y consolidar la interpretación de los valores y misión de la institución y contribuir a que se hagan realidad.

El retiro del personal de 2011 tuvo lugar entre el 4 y el 6 de abril en Bad Herrenalb, Alemania. Por vez primera, el Defensor del Pueblo invitó a participar en él a miembros de otras instituciones de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Los invitados compartieron sus experiencias y conocimientos con el

equipo del Defensor del Pueblo Europeo, con el fin de identificar las buenas prácticas en los ámbitos políticos que afectan a las actividades de la institución. Los participantes reflexionaron sobre tales prácticas para determinar cuáles de ellas podrían ayudar a mejorar la actuación de la institución.

El Defensor del Pueblo también se reúne regularmente con el personal para garantizar la fluidez de la información interna. Los miembros del personal participan asimismo en cursos de formación, tanto externos como internos, para la promoción de su desarrollo profesional. El 31 de enero, el juez Koen Lenaerts, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, hizo una presentación a los juristas del Defensor del Pueblo sobre la Carta de los Derechos Fundamentales y, en particular, sobre su artículo 41, en el que se recoge el derecho, jurídicamente vinculante, a la buena administración. Trató asimismo la relación en este ámbito entre los tribunales de Luxemburgo y el Defensor del Pueblo Europeo. El 18 de febrero, Freddy Dezeure, Jefe de la Unidad de Auditoría Externa de la DG INFSO (Sociedad y Medios de Comunicación) de la Comisión Europea, junto con Ingrid Mariën-Dusak, Jefa Adjunta de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la misma Dirección General, realizaron una presentación sobre las actividades de auditoría de la DG INFSO, en particular las relacionadas con la auditoría basada en los riesgos. Expusieron asimismo los nuevos métodos que se han desarrollado para identificar e inspeccionar a los beneficiarios que presentan las tasas de fraude más elevadas. En cuanto a la formación interna, el personal siguió diversos cursos para aprender, entre otras materias, a hablar en público, a gestionar el acceso a los documentos tras la entrada en vigor del Tratado de Lisboa y a expresarse con fluidez en inglés.

Por vez primera, el Defensor del Pueblo invitó a participar en él a miembros de otras instituciones de la Red Europea de Defensores del Pueblo.



Las reuniones periódicas del personal se convocan para garantizar la fluidez de la información interna y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional. El personal del Defensor del Pueblo se reunió en Estrasburgo en junio y diciembre para conocer las últimas novedades administrativas, jurídicas y políticas que podrían tener consecuencias para la institución.

El Defensor del Pueblo y su personal

En 2011, la plantilla de la institución del Defensor del Pueblo constaba de 64 puestos. Al acabar el año, la institución estaba organizada de la forma siguiente:

Defensor del Pueblo Europeo: P. Nikiforos Diamandouros

Gabinete del Defensor del Pueblo
Jefa de Gabinete:
Zina Assimakopoulou

Secretaría General

Secretario General:
Ian Harden

Directores

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Departamento Jurídico

Unidad jurídica A
Jefe de Unidad en funciones:
Gerhard Grill

Unidad Jurídica B
Jefe de Unidad:
Peter Bonnor

Unidad Jurídica C
Jefe de Unidad:
Marta Hirsch-Ziemińska

Unidad Jurídica D
Jefe de Unidad:
Fergal Ó Regan

Recursos

Registro

Jefe de Unidad:
Peter Bonnor

Departamento de Administración y Finanzas

Unidad de Administración y Personal

Jefe de Unidad:
Alessandro Del Bon

Unidad de Presupuesto y Finanzas

Jefe de Unidad:
Loïc Julien

Unidad de Comunicación

Jefe de Unidad:
Ben Hagard

Unidad de Medios de Comunicación, Empresa y Sociedad Civil

Jefe de Unidad en funciones:
Ben Hagard

El Responsable de la protección de datos en el Defensor del Pueblo es Loïc Julien.

En la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) se publica y actualiza periódicamente, en las 23 lenguas oficiales, la lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la institución y las tareas de cada departamento. La lista también puede solicitarse en copia impresa al Defensor del Pueblo.

3.2 Presupuesto

El presupuesto de 2011

Desde el 1 de enero de 2000, el presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea (actualmente, la sección VIII)¹. Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 abarca los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos correspondientes a las actividades generales llevadas a cabo por la institución.

Los créditos presupuestarios ascendieron en 2011 a 9 427 395 EUR.

Cooperación interinstitucional

Para garantizar el mejor uso posible de los recursos y evitar duplicaciones innecesarias de personal, el Defensor del Pueblo coopera en la medida de lo posible con otras instituciones de la UE. Aunque tales servicios son facturados, como es lógico, al Defensor del Pueblo Europeo, la cooperación ha permitido un ahorro considerable para el presupuesto comunitario. En este sentido, el Defensor del Pueblo coopera especialmente con:

- el Parlamento Europeo en lo que atañe a la auditoría interna y la contabilidad, así como a los servicios técnicos relacionados con inmuebles, informática, comunicaciones, servicios médicos, formación, traducción e interpretación;
- la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, en relación con diversos aspectos de las publicaciones;

¹. Reglamento (CE, CECA, Euratom) nº 2673/1999 del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por el que se modifica el Reglamento financiero de 21 de diciembre de 1977, aplicable al presupuesto general de las Comunidades Europeas; DO 1999 L 326, p. 1.



- la Oficina de Pagos de la Unión Europea, en asuntos relacionados con pensiones y ceses de los funcionarios y agentes;
- el Centro de Traducción de los Órganos de la UE, que se encarga de muchas de las traducciones requeridas por el Defensor del Pueblo en su trabajo para los ciudadanos.

Control presupuestario

Para garantizar una gestión efectiva 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 otras instituciones de la UE, la del Defensor del Pueblo también es fiscalizada por el Tribunal de Cuentas Europeo.

3.3 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 la institución debe realizar para poner en práctica las prioridades de la institución. El PGA incluye indicadores clave de rendimiento (ICR) que permiten medir los progresos realizados en la consecución de estas prioridades. El Defensor del Pueblo elabora asimismo cada año un Informe Anual de Actividades (IAA). El IAA contiene información sobre los resultados de las actividades relacionadas con los objetivos establecidos en el PGA, los riesgos asociados a dichas actividades, la utilización de los recursos a disposición del Defensor del Pueblo y la eficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución.

El Defensor del Pueblo publicará a primeros de 2012 en su página en Internet el PGA, el IAA y el cuadro de indicadores con los resultados alcanzados en relación con los ICR de 2011.



Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por correo

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

Por teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Por e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Sitio web

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

Si necesita una versión de esta publicación con un tipo de letra mayor, póngase en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. Previa solicitud, trataremos de facilitarle también una versión audio.

El presente *Informe Anual* se publica en Internet en:

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

© Unión Europea, 2012

© Unión Europea para todas las fotografías, salvo que se indique lo contrario.
Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique su procedencia.

Diseño gráfico y maquetación de: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, y EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-304-8 . ISSN 1680-3825 . doi:10.2869/45759 . QK-AA-12-001-ES-C



Oficina de Publicaciones