



Defensor del
Pueblo Europeo

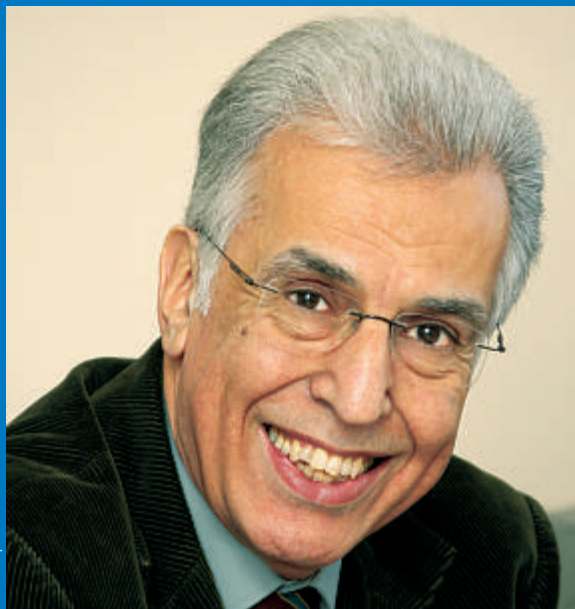
Síntesis
2011

Estimado lector:

Bienvenido a la *Síntesis de 2011* del Defensor del Pueblo. Esta publicación contiene los resultados más importantes obtenidos por la institución durante el pasado año y examina los principales desafíos y oportunidades que tiene por delante.

Ayuda directa a más de 22 000 personas en 2011

Uno de los fines últimos de la estrategia para el mandato del Defensor del Pueblo Europeo durante el período 2009-2014 es velar por que los ciudadanos europeos disfruten plenamente de sus derechos. El año 2011 ha sido satisfactorio en este respecto, con más de 22 000 personas que recibieron ayuda directa por parte del Defensor del Pueblo. Esta cifra incluye a las personas que han presentado reclamaciones (hemos tramitado 2 510 reclamaciones durante el año en cuestión), a quienes recibieron una respuesta a su solicitud de información (1 284), y a quienes obtuvieron asesoramiento a través de la guía interactiva disponible en nuestro sitio web (18 274). También hemos publicado un folleto titulado *¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?* para orientar y asesorar más a fondo a los ciudadanos, a las empresas y a las asociaciones.



© Unión Europea

Más del 50 % de las reclamaciones entraban dentro del ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. A su vez, poco más de la mitad de dichas reclamaciones, es decir, el 27 % del total, entraba en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo. En su VIII Seminario celebrado en Copenhague en el mes de octubre, los Defensores del Pueblo nacionales confirmaron su compromiso de encontrar modos de informar mejor a los ciudadanos de toda Europa de sus derechos a través de la Red. Esto debería mejorar nuestra contribución para hacer realidad los derechos de los ciudadanos europeos.

Procedimientos más accesibles a los ciudadanos

El valor que los ciudadanos confieren a su derecho fundamental de presentar una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo se confirmó en una encuesta especial del Eurobarómetro sobre los derechos de los ciudadanos y el rendimiento de la administración de la UE.¹

Teniendo esto presente, durante 2011 nos centramos en simplificar nuestros procedimientos de cara al ciudadano. Hemos introducido un nuevo tipo de investigación para que los demandantes puedan clarificar su reclamación si el Defensor del Pueblo no está convencido de que existan motivos para solicitar a una institución de la Unión Europea un informe sobre el asunto. El principal resultado de este cambio ha sido la apertura de una cifra récord de investigaciones en 2011, concretamente 396. Esto representa un aumento del 18 % con respecto a 2010. La mejora del procedimiento simplificado, que tiene por objeto resolver rápidamente las reclamaciones debidas a la falta de respuesta a la correspondencia, significa que los demandantes ya no tienen que presentar una nueva reclamación si no están satisfechos con el fondo de la respuesta.²

1. La información completa sobre esta encuesta del Eurobarómetro está disponible en la página web: <http://www.ombudsman.europa.eu/es/press/statistics.faces>

2. Las principales implicaciones estadísticas de este nuevo enfoque son que ahora se archivan menos asuntos como «resueltos por la institución», mientras que se archiva un mayor número de asuntos con la conclusión de que no hay motivos para realizar medidas de investigación adicionales.



Una consecuencia de estos cambios es que, como promedio, se ha tardado algo más en completar las investigaciones: diez meses en 2011, en comparación con los nueve meses de 2010. En mi opinión, las mejoras sustanciales que hemos introducido para los demandantes justifican este ligero incremento. Hemos seguido completando la mayoría de las investigaciones (66 %) en un año, el mismo porcentaje que en 2010.

Una cultura de servicio en las instituciones

Los resultados de la encuesta del Eurobarómetro me impulsaron a buscar maneras no sólo de mejorar la calidad de mis servicios, sino también de instar a la administración de la UE a mejorar su rendimiento, profundizando su compromiso con los principios de una cultura de servicio de los ciudadanos. Con ese fin, publicamos *The European Ombudsman's guide to complaints* (Guía para presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo), que se distribuyó al personal de todas las instituciones de la UE en noviembre de 2011. Durante mi reunión con el Colegio de Comisarios en el mes de febrero, hice hincapié en que el próximo paso para profundizar en la cultura de servicio dentro de la Comisión debe ser ofrecer una compensación cuando proceda. En mayo inicié un programa de visitas a las agencias de la UE. La respuesta de algunas agencias a la labor del Defensor del Pueblo en relación con las reclamaciones ha sido ejemplar y refuerza mi creencia de que vale la pena esforzarse en identificar y difundir las mejores prácticas, a fin de ayudar a los responsables de las agencias quienes intentan

desarrollar y mantener una cultura de servicio. Finalmente, hemos progresado en nuestra labor de desarrollo de los principios de servicio público para los Funcionarios de la UE. Con ese fin, pusimos en marcha una consulta pública sobre el proyecto de principios del Defensor del Pueblo en el mes de febrero y publicamos un análisis de las respuestas recibidas en el mes de diciembre. La versión final de los principios se publicará durante la primera mitad de 2012.

Estoy convencido de que, en conjunto, todas estas iniciativas han ampliado la capacidad del Defensor del Pueblo para aproximarse a los objetivos de crear un clima de confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea, y fomentar los más elevados niveles de comportamiento de las instituciones de la Unión, tal como se establece en la declaración de objetivos de cada institución, así como para, de este modo, realizar su modesta contribución al fortalecimiento del Estado de Derecho y de la democracia en la UE.

Estrasburgo, 31 de enero de 2012

P. Nikiforos Diamandouros

El Defensor del Pueblo Europeo investiga reclamaciones relativas a mala administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la UE. Puede presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo cualquier ciudadano de la UE o residente en la UE, al igual que las empresas y asociaciones de cualquier Estado miembro. El Defensor del Pueblo ofrece un procedimiento rápido, flexible y gratuito para la resolución de los problemas relacionados con la administración de la UE. Para obtener más información en las 23 lenguas oficiales de la UE, visite la página web (<http://www.ombudsman.europa.eu>), donde podrá encontrar también la presente *Síntesis*, los asuntos mencionados en esta publicación y el *Informe Anual 2011* completo – disponible en inglés a partir de mayo de 2012 y en todas las otras lenguas oficiales, a partir de julio de 2012.

Asuntos más destacados de 2011

Los diez asuntos destacados archivados en 2011 constituyen ejemplos de buenas prácticas. La voluntad de las instituciones de cooperar con el Defensor del Pueblo para lograr una resolución satisfactoria de estas reclamaciones es una expresión importante del compromiso con el principio de una cultura de servicio. En algunos de los asuntos, el compromiso constructivo de los demandantes también resultó vital para obtener un resultado beneficioso para todas las partes interesadas.

Transparencia

El asunto **3072/2009/MHZ** se refería al «Registro de Transparencia» de la Comisión. La Comisión aceptó la sugerencia del Defensor del Pueblo de publicar normas generales relativas a (i) sus procedimientos para tramitar reclamaciones relacionadas con el Registro, (ii) cómo deben calcular los grupos de interés los presupuestos destinados a las actividades de defensa de intereses (*lobbying*), y (iii) cómo deben informar estos grupos sobre sus actividades subvencionables para los fines del Registro.

La Autoridad Bancaria Europea (ABE) adoptó medidas inmediatas para cumplir los requisitos de transparencia en respuesta a la reclamación **2497/2010/FOR**. Como muestra de su compromiso, acordó permitir el acceso a la lista de participantes en una audiencia pública, tal como solicitaba el demandante.

En el asunto **3106/2007/FOR**, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) acordó permitir el acceso del público a los informes sobre sospechas de graves reacciones adversas relacionadas con un producto farmacéutico. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción el importante progreso realizado por la EMA al aumentar la transparencia de su labor.

La Comisión otorgó al demandante pleno acceso a los documentos que solicitaba en el asunto **2609/2010/BEH**, a pesar de haber alegado inicialmente que estaban dentro de la excepción al acceso del público para proteger asuntos militares y de defensa.

Contratos y licitaciones

La Comisión adoptó medidas concretas, en relación con el asunto **1786/2010/PB**, para hacer menos burocrática la financiación de la UE de actividades de investigación, a raíz de la conclusión del Defensor del Pueblo de que no era coherente con el principio de una sólida gestión financiera imponer obligaciones que constituyan una carga desproporcionada para los beneficiarios.

En el asunto **3264/2008/GG**, la Comisión reconoció que se había excedido en sus funciones cuando comunicó al empleador del demandante unas suposiciones que posteriormente demostraron carecer de fundamento.

Carta de los Derechos Fundamentales

Los asuntos **1804/2009/MHZ** y **899/2011/TN** se referían a una disposición del Estatuto de los Funcionarios de la Unión Europea, según la cual la cuantía de la asignación por hijo a cargo de un funcionario podrá duplicarse si el hijo padece una enfermedad grave que represente un gasto considerable. El Parlamento y la Comisión respondieron, respectivamente, de manera positiva en estos asuntos referidos a dos disposiciones de la Carta de los Derechos Fundamentales (concretamente, la integración de las personas discapacitadas y la equidad como un aspecto del derecho a una buena administración).

Política lingüística

La Oficina de Armonización del Mercado Interior (OAMI) acordó modificar su política lingüística en respuesta a la investigación del Defensor del Pueblo sobre el asunto **2413/2010/MHZ**. Específicamente, acordó aceptar preguntas por escrito de cualquier ciudadano de la Unión en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE y proporcionarle una respuesta en la misma lengua. También decidió traducir la página inicial de su sitio web a todas las lenguas de la UE y explicar su política lingüística en esa misma página inicial.

La Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) acordó, en el asunto **2533/2009/VIK** relativo a una presunta discriminación lingüística, publicar en su sitio web las explicaciones pertinentes y respondió positivamente a las propuestas constructivas del demandante a ese respecto.

¿Cuántas reclamaciones e investigaciones?

Durante 2011 el Defensor del Pueblo recibió 2 510 reclamaciones, de las cuales 698 entraban dentro de su ámbito de competencias, en comparación con las 2 667 reclamaciones recibidas en 2010, de las que 744 entraban en su ámbito de competencias. En el año inició 396 investigaciones, frente a las 335 de 2010, y concluyó 318 (frente a las 326 de 2010). En total, el Defensor del Pueblo ha tramitado más de 3 828 reclamaciones y solicitudes de información, en comparación con las 3 700 tramitadas en 2010.

¿Qué actuaciones llevó a cabo el Defensor del Pueblo?

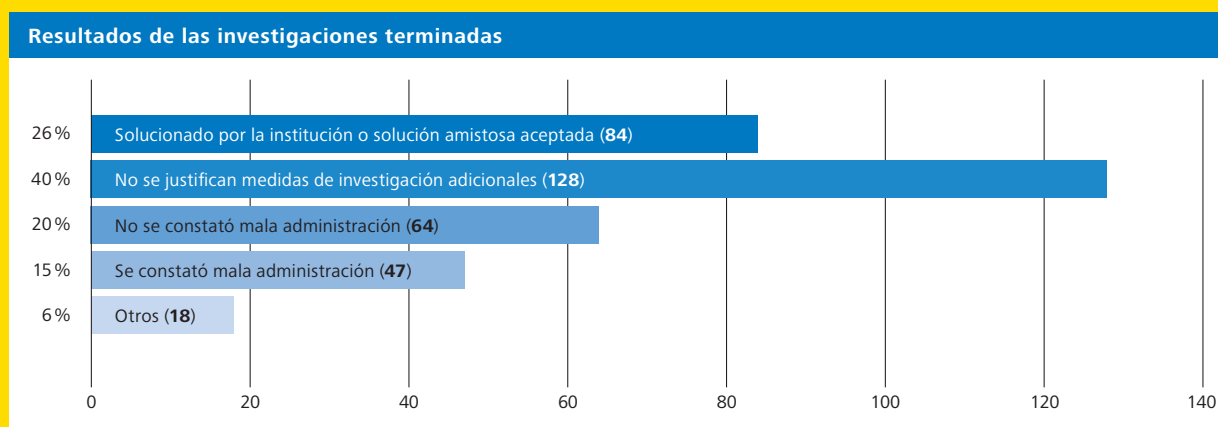
En más del 65 % de los asuntos tratados (1 667)³, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante mediante la apertura de una investigación, el reenvío del asunto a un organismo competente, o el asesoramiento sobre la instancia más adecuada. El 47 %⁴ de los asuntos reenviados o asesorados por el Defensor del Pueblo se remitió a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, es decir, a uno de los defensores del pueblo nacionales o regionales, o bien a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En total, el Defensor del Pueblo reenvió el 11 % de ellos a la Comisión. En el 46 % de los asuntos, se recomendó a los demandantes que se pusieran en contacto con otros organismos o con la red SOLVIT. Esta red extendida por toda la UE trata los problemas de carácter transfronterizo derivados de una aplicación incorrecta de la legislación de la UE por parte de las autoridades públicas de los Estados miembros.

Origen de las reclamaciones correspondientes a las investigaciones cerradas en 2011

Empresas, asociaciones y otras entidades jurídicas	18 % (57)
Ciudadanos particulares	82 % (253)

Resultados de las investigaciones

En 97 asuntos archivados en 2011 se alcanzó un resultado positivo cuando la institución afectada solucionó el asunto, aceptó una solución amistosa o aceptó un proyecto de recomendación. Aunque en 64 asuntos no se hallaron pruebas de mala administración, sí se pudo constatar su existencia en otros 47: en 13 de ellos la institución aceptó total o parcialmente el proyecto de recomendación (frente a siete en 2010), mientras que 35 asuntos se archivaron con comentarios críticos. En 39 asuntos, el Defensor del Pueblo formuló observaciones adicionales destinadas a contribuir a la mejora del funcionamiento de la institución en el futuro.



Nota 1: En algunos casos, el Defensor del Pueblo cerró las investigaciones por dos o más motivos. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

Nota 2: En un asunto en el que el Defensor del Pueblo constató mala administración, cerró la investigación con un comentario crítico y un proyecto de recomendación que la institución aceptó en su integridad.

3. Se incluyen 124 reclamaciones registradas a finales de 2010 y tramitadas en 2011, y se excluyen 38 reclamaciones registradas a finales de 2011 que al acabar el año continúan tramitándose para determinar qué actuación conviene adoptar.

4. En algunos asuntos, los demandantes recibieron más de un tipo de asesoramiento por parte del Defensor del Pueblo.

¿A qué instituciones, órganos u organismos se refirieron las investigaciones realizadas?

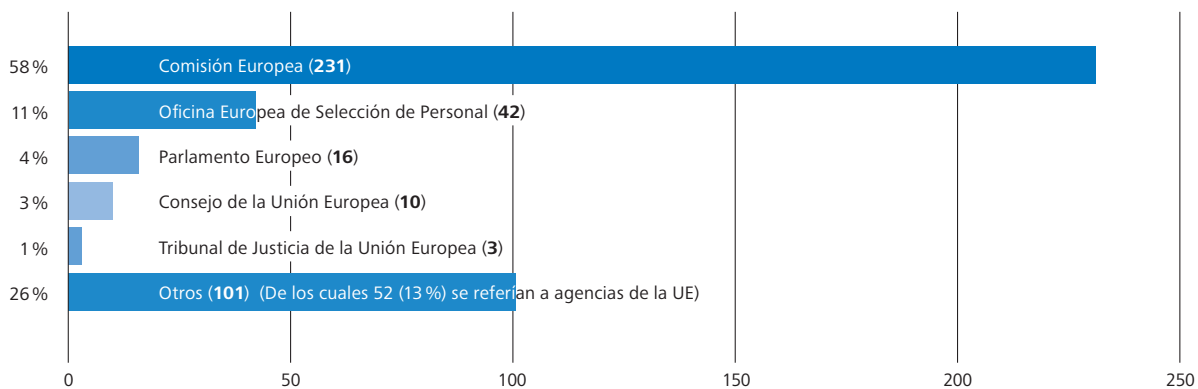
La mayor parte de las investigaciones abiertas en 2011 (231 asuntos) se refirieron a la Comisión Europea (58 %). La cifra correspondiente a 2010 fue de 219 asuntos. Dado que la Comisión es la principal institución de la Unión Europea que adopta decisiones que repercuten directamente sobre los ciudadanos, es normal que las reclamaciones de éstos se dirijan principalmente contra ella. Le siguió la Oficina Europea de Selección de Personal, con 42 investigaciones (35 en 2010). En conjunto, las reclamaciones relacionadas con el Parlamento, el Consejo y el Tribunal de Justicia de la UE representaron el 8 % del total de investigaciones abiertas

por el Defensor del Pueblo. Con respecto al Tribunal de Justicia, es importante mencionar que el Defensor del Pueblo sólo puede abrir investigaciones sobre su labor no judicial.

¿A qué tipo de mala administración hicieron referencia las investigaciones?

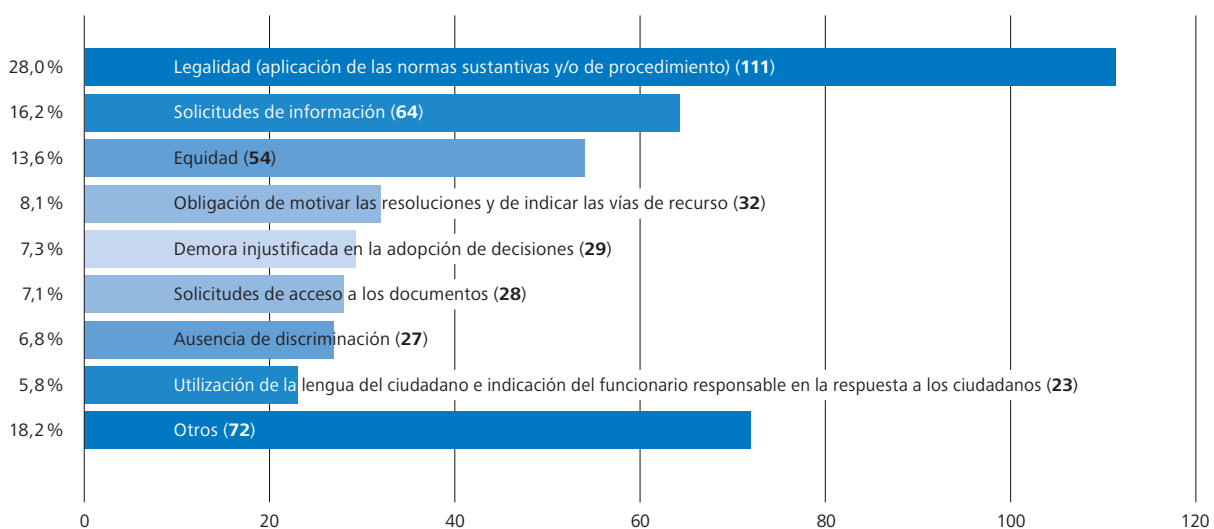
La mala administración ocurre cuando una institución no actúa de conformidad con el Derecho, no respeta los principios de la buena administración o vulnera los derechos fundamentales. Los principales tipos de mala administración investigados por el Defensor del Pueblo en 2011 estuvieron relacionados con la legalidad, la equidad y las solicitudes de información.

Instituciones y organismos investigados



Nota: El Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio en 2011, que dirigió a más de una institución. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

Mala administración denunciada en relación con:



Nota: En algunos casos, la misma investigación cubrió dos o más tipos de supuesta mala administración. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

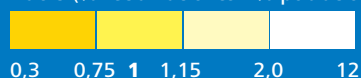
¿Cuál es el origen geográfico de las reclamaciones?

El siguiente mapa indica el origen nacional de las reclamaciones registradas por el Defensor del Pueblo en 2011. Como muestra la ratio de reclamaciones, el número de reclamaciones que se origina en un Estado miembro no es necesariamente directamente proporcional al tamaño de su población.

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

Nota: La ratio de reclamaciones es el resultado de dividir el porcentaje total de reclamaciones de cada Estado miembro entre el porcentaje que representa su población sobre la población total de la UE. Una ratio superior a 1 significa que el país en cuestión ha presentado más reclamaciones de las que cabría esperar atendiendo al tamaño de su población.

Ratio (% reclamaciones / % población)



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.

Defensor del Pueblo Europeo

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Esta *Síntesis* ha sido publicada en Internet, en la página:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unión Europea, 2012

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 978-92-9212-327-7 . ISSN 1831-3590 . doi:10.2869/53057 . QK-AD-12-001-ES-C



Oficina de Publicaciones