

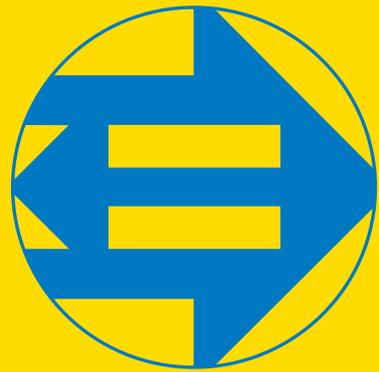
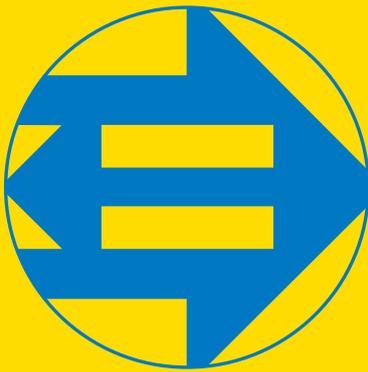
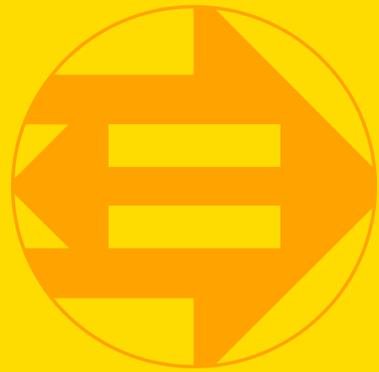
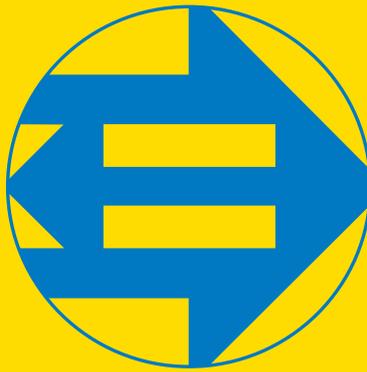
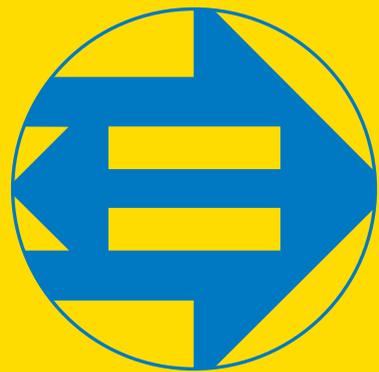
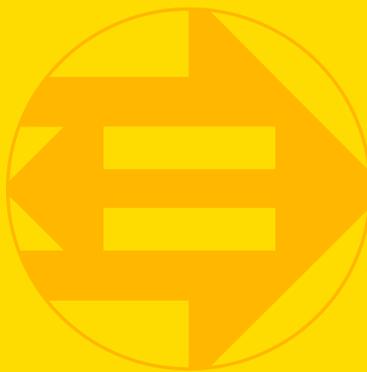
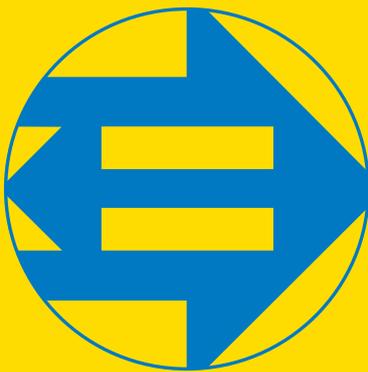


Defensor del  
Pueblo Europeo

**Síntesis**

2012

ES



## Estimado lector:

Bienvenido a la *Síntesis 2012* del Defensor del Pueblo, que contiene los resultados más destacados del pasado año, y examina los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrenta la institución.

### Un año récord en materia de reclamaciones e investigaciones

2012 fue un año especialmente intenso para el Defensor del Pueblo Europeo y su equipo, con una cifra récord de investigaciones iniciadas y archivadas. Las 465 investigaciones abiertas representan un aumento del 18 % respecto a 2011 (396). El número de investigaciones archivadas se incrementó un 23 % respecto al año anterior y alcanzó un nuevo pico de 390. En términos más generales, como en 2011, en 2012 el Defensor del Pueblo ayudó directamente a más de 22 000 ciudadanos: tramitó 2 442 reclamaciones, respondió a 1 211 solicitudes de información y asesoró en 19 281 casos a través de la guía interactiva de nuestro sitio web. En 2012 redoblamos nuestros esfuerzos por acercarnos al ciudadano mediante la publicación de un vídeo en nuestra web y en nuestro canal YouTube.



© Unión Europea

Gracias a los consejos útiles de la guía interactiva, el volumen de reclamaciones fuera del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo, cifrado en 1 720, fue el más bajo de la última década. En 2012, también hemos reestructurado y agilizado el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones. Seguimos completando la mayoría de las investigaciones (69 %) dentro del plazo de un año, lo que supone una ligera mejoría respecto a los resultados obtenidos en 2011 (66 %).

El consejo que mi Oficina ha dado más a menudo, sobre todo a través de la guía interactiva, ha sido el ponerse en contacto con la Red Europea de Defensores del Pueblo. Casi el 60 % de las reclamaciones tramitadas en 2012 recaían en el ámbito de competencia de alguno de los miembros de la Red. Con el fin de fomentar la cooperación entre los miembros de la Red, hemos organizado conjuntamente una serie de seminarios en Bruselas y Estrasburgo destinados, respectivamente, a los Defensores del Pueblo regionales y a los funcionarios de enlace de las oficinas nacionales del Defensor del Pueblo.

### Un año positivo para la cooperación con la administración de la UE

En 2012 pudimos responder por primera vez de manera concreta a la pregunta «¿Considera eficaz al Defensor del Pueblo Europeo?». Según dos documentos publicados el pasado año (el estudio de seguimiento de los comentarios críticos y adicionales, así como un nuevo informe de cumplimiento), las instituciones de la UE acatan cuatro de cada cinco de las recomendaciones del Defensor del Pueblo. Por brillante que sea el resultado, no cejaré en mi afán de promover los estándares de comportamiento administrativo más elevados en el seno de las instituciones, como establece la declaración de objetivos del Defensor del Pueblo Europeo. Con esta meta

El Defensor del Pueblo Europeo investiga reclamaciones sobre mala administración por parte de las instituciones, órganos u organismos de la UE. Puede presentar reclamaciones cualquier ciudadano o residente en la UE, al igual que las empresas y asociaciones de cualquier Estado miembro. El Defensor del Pueblo ofrece la resolución rápida, flexible y gratuita de los problemas relacionados con la administración de la UE. Para obtener más información en todas las lenguas oficiales de la UE, visite el sitio web del Defensor del Pueblo Europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>), donde encontrará también la presente *Síntesis*, los asuntos aquí mencionados y el *Informe Anual 2012* completo (disponible en inglés a partir de mayo de 2013 y en todas las lenguas oficiales a partir de julio de 2013).



en mente, el Defensor del Pueblo ha publicado cinco principios de la función pública que deben guiar el comportamiento de los funcionarios de la UE. Con ocasión de mi encuentro con los Directores Generales de la Comisión el pasado marzo, llamé su atención sobre dichos principios y subrayé en particular que, en estos momentos en que la UE afronta una grave crisis, éstos pueden contribuir a crear un mayor grado de confianza entre ciudadanos e instituciones. Nuestro evento destinado a partes interesadas, el más importante hasta la fecha, dio a los ciudadanos la oportunidad de debatir con los Presidentes del Parlamento, de la Comisión y del Consejo de la Unión Europea sobre el tema «Europa en crisis: el reto de ganarse la confianza de los ciudadanos», reflejando de nuevo uno de los principios rectores de la declaración de objetivos del Defensor del Pueblo Europeo, el diálogo como medio de generar confianza entre los ciudadanos y la Unión Europea.

### Un año satisfactorio para los derechos de los ciudadanos

Con vistas a reforzar las relaciones entre las instituciones de la UE y los ciudadanos, el Defensor del Pueblo Europeo y la Red de Investigación sobre Derecho Administrativo de la UE (ReNEUAL) estudiaron, durante una conferencia en Bruselas en marzo, la posibilidad de aprobar un conjunto general de normas de procedimiento administrativo destinadas a las instituciones, órganos y organismos de la UE. Con el fin de mejorar la calidad del trabajo realizado para los ciudadanos, el Defensor del Pueblo Europeo participó en un proyecto de la Fundación Europea de Gestión de Calidad (EFQM). Los resultados, al igual que el propio procedimiento, fueron extremadamente satisfactorios. Al completar con éxito las tres mejoras prioritarias, el Defensor del Pueblo pudo obtener el reconocimiento de la EFQM como organismo «Comprometido con la Excelencia».

La decisión del Consejo por la que se aprueba un marco comunitario regido por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce la responsabilidad asumida por el Defensor del Pueblo en pro de los derechos de las personas con discapacidad. Junto con otros cuatro organismos, incluida la Comisión de Peticiones del Parlamento, el Defensor del Pueblo velará por proteger, promover y supervisar la aplicación de la Convención. Sin duda, debemos ser ambiciosos, proactivos y apuntar alto en nuestro esfuerzo para garantizar que la UE esté en primera línea en materia de respeto a los derechos de las personas con discapacidad, según lo previsto en la Convención y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Todas las actividades citadas anteriormente demuestran que, a finales del año 2012, estábamos en una situación satisfactoria respecto a las promesas plasmadas en la estrategia para el mandato del Defensor del Pueblo 2009-2014. Visto que uno de los objetivos generales de la estrategia consiste en garantizar que los ciudadanos europeos disfruten plenamente de sus derechos, esperamos trabajar en 2013, Año Europeo de los Ciudadanos, con renovado entusiasmo y energía en pos de este objetivo.

Estrasburgo, 31 de enero de 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Unión Europea, 2013

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 978-92-9212-456-4 . ISSN 1831-3590 . doi:10.2869/11587

QK-AD-13-001-ES-C

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



Oficina de Publicaciones

## Asuntos más destacados de 2012

Los diez asuntos destacados archivados en 2012 constituyen ejemplos de buenas prácticas. Seis de estos casos son relativos a la transparencia, mientras que otro se refiere a la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. También se incluyen cuestiones relacionadas con contratación de personal, respeto a los ciudadanos y compensaciones.

### Transparencia

En el asunto **2016/2011/AN**, el **Banco Central Europeo** (BCE) respondió positivamente a la propuesta del Defensor del Pueblo: proporcionar al demandante la información que solicitó sobre el contenido de una carta remitida por el BCE al Gobierno de España. Al archivar el asunto, el Defensor del Pueblo animó al BCE a seguir entendiendo la transparencia no sólo como una obligación jurídica, sino también como una oportunidad para reforzar su legitimidad a ojos de la ciudadanía.

El Defensor del Pueblo celebró la combinación de medidas generales y medidas institucionales propuestas en el marco de la investigación de oficio **OI/3/2011/KM**, referida a la facultad del **Consejo** para responder a las solicitudes confirmatorias dentro de los plazos previstos en el Reglamento 1049/2001 relativo al acceso del público a documentos.

La **Comisión** esbozó igualmente una serie de medidas para mejorar el cumplimiento del Reglamento 1049/2001 después de que el Defensor del Pueblo la invitase a explicar qué medidas adoptaría tras su investigación en el asunto **849/2010/KM**. También facilitó el acceso a los documentos pertinentes y se disculpó por el retraso. En el asunto **1161/2010/BEH**, la **Comisión** divulgó la totalidad de los documentos solicitados por el demandante y reconoció que el retraso no estaba justificado.

La **Agencia Europea de Medicamento** (EMA) accedió, en el asunto **2493/2008/FOR**, a facilitar acceso público a los informes sobre reacciones adversas relacionados con un medicamento contra el acné. En 2011, la EMA ya estuvo implicada en un «asunto destacado» similar.

En el Asunto **808/2011/MHZ**, el Defensor del Pueblo elogió al **Consejo Europeo** por disculparse ante un ciudadano que les expresó su inquietud por el uso de vehículos oficiales. El Defensor consideró que las sinceras disculpas del Consejo eran la mejor muestra de respeto de la administración de la UE por sus ciudadanos.

### Carta de los Derechos Fundamentales

En respuesta a la investigación de oficio **OI/3/2008/FOR**, la **Comisión** se comprometió a reformar su Sistema de Alerta Temprana (EWS), un sistema informatizado concebido para detectar las «amenazas» latentes para la reputación y los intereses financieros de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo hizo hincapié en la necesidad de proteger los derechos de las personas incluidas en el EWS, en especial sus derechos fundamentales estipulados en la Carta (por ejemplo, el derecho a ser oído y el derecho de acceso al expediente), incluso durante el período previo a la reforma de dicho sistema.

### Contribuciones financieras

La **Comisión** accedió a reembolsar más de 100 000 EUR a una ONG en el asunto **53/2010/OV**, como respuesta a los argumentos relativos a la infracción por su parte del principio de la confianza legítima al no respetar la metodología establecida para la notificación de costes acordada por ambas partes.

### Cortesía

El asunto **882/2009/VL** comenzó por el envío de un mensaje ofensivo al esposo de la reclamante en el marco de un procedimiento de recuperación relativo al supuesto pago indebido de asignaciones familiares. La **Comisión** (i) presentó una carta de disculpa y se ofreció a efectuar un pago de 500 EUR como indemnización por los daños morales causados, y (ii) organizó una serie de sesiones formativas internas para insistir en la importancia de la ética y de una cultura de servicio.

### Contratación de personal

Tras la intervención del Defensor del Pueblo en el asunto **371/2010/(MF)AN**, la **Comisión** adoptó nuevas medidas respecto al reconocimiento de las titulaciones nacionales teniendo en cuenta las diferentes prácticas nacionales. Asimismo, concluyó que el demandante cumplía los requisitos necesarios para los puestos a los que postulaba.

## ¿Cuántas reclamaciones y cuántas investigaciones?

A lo largo de 2012, el Defensor del Pueblo registró 2 442 reclamaciones, 740 de las cuales entraban dentro de su ámbito de competencias, frente a las 2 510 reclamaciones recibidas en 2011, de las que 698 entraban dentro de dicho ámbito de competencias. Durante el ejercicio inició 465 investigaciones, frente a las 396 de 2011, y concluyó 390 (frente a las 318 de 2011). En total, el Defensor del Pueblo tramitó 3 671 reclamaciones y solicitudes de información, en comparación con las 3 828 de 2011.

### ¿Qué actuaciones ha emprendido el Defensor del Pueblo?

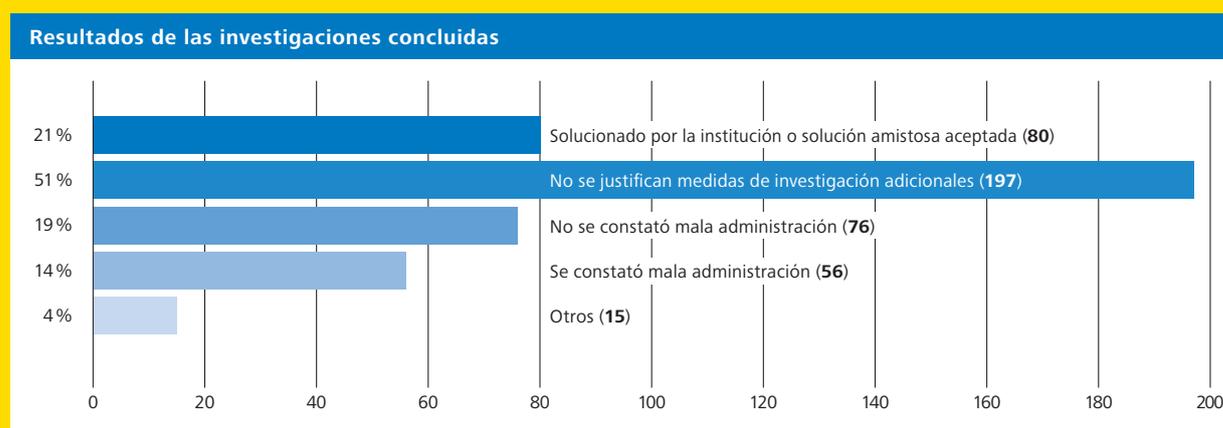
En más del 75 % de los asuntos tratados (1 854)<sup>1</sup>, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al reclamante al abrir una investigación, al remitir el asunto a un organismo competente, o al aconsejarlo sobre la instancia más adecuada a la que dirigirse. El 52 %<sup>2</sup> de los asuntos que el Defensor del Pueblo transfirió, o en los que asesoró, pasaron a otro 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 remitió el 11 % de los casos a la Comisión Europea. En el 43 % de los asuntos, se recomendó a los reclamantes ponerse en contacto con otros organismos, incluyendo a SOLVIT. Esta red paneuropea se encarga de tratar problemas transfronterizos derivados de una aplicación incorrecta del Derecho de la UE por parte de las autoridades públicas de los Estados miembros.

### Origen de las reclamaciones en las investigaciones archivadas en 2012

Empresas, asociaciones y otras entidades jurídicas	14,7 %	(56)
Ciudadanos particulares	85,3 %	(324)

### Resultado de las investigaciones

En 89 de los asuntos archivados en 2012 se alcanzó un resultado positivo, dado que la institución afectada resolvió el asunto, accedió a una solución amistosa o bien aceptó un proyecto de recomendación. Aunque en 76 asuntos no se detectaron pruebas de mala administración, sí fue el caso en otros 56; de estos, en nueve la institución aceptó total o parcialmente el proyecto de recomendación (frente a 13 en 2011), mientras que 47 asuntos se archivaron con comentarios críticos. En 30 asuntos, el Defensor del Pueblo formuló observaciones adicionales para contribuir a un mejor funcionamiento en el futuro. Además, presentó un informe especial al Parlamento Europeo durante el año.



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

Nota ii: En un asunto en el que el Defensor del Pueblo constató mala administración, dio por concluida la investigación con un comentario crítico y un proyecto de recomendación que la institución aceptó íntegramente.

1. Se incluyen 95 reclamaciones registradas a finales de 2011 y tramitadas en 2012, y se excluyen 18 reclamaciones registradas a finales de 2012 que, al acabar el año, continuaban tramitándose para determinar qué actuación resultaba conveniente.

2. Los porcentajes suman más del 100 % porque, en algunos asuntos, los demandantes recibieron más de un tipo de asesoramiento por parte del Defensor del Pueblo.

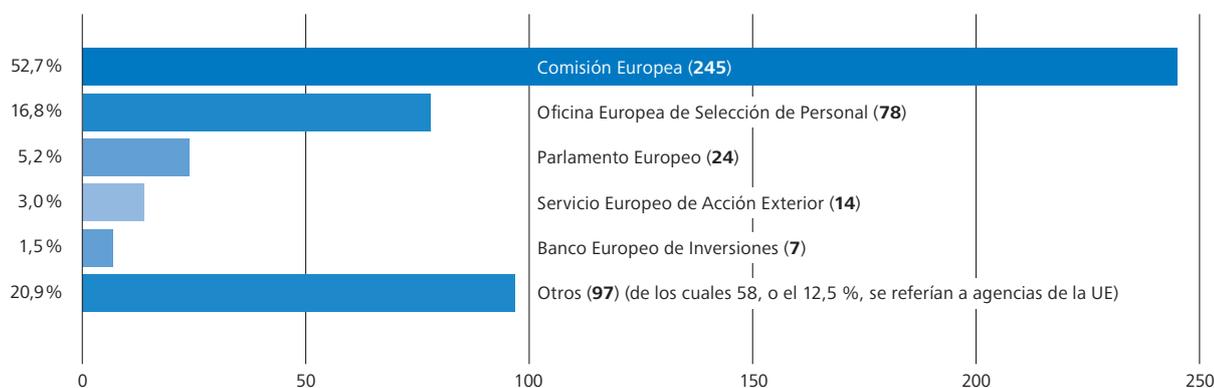
### ¿A qué instituciones, órganos u organismos se refirieron las investigaciones realizadas?

La mayoría de las investigaciones iniciadas en 2012 se referían a la Comisión Europea (245, el 52,7 %). La cifra correspondiente de 2011 fue de 231 (58 %). Dado que la Comisión es la principal institución de la Unión Europea encargada de adoptar decisiones que repercuten directamente en los ciudadanos, es comprensible que sea el objeto de la mayor parte de las reclamaciones. A continuación aparece la Oficina Europea de Selección de Personal con 78 investigaciones (42 en 2011), seguida por el Parlamento Europeo con 24 investigaciones (16 en 2011), seguida por el Parlamento Europeo con 24 investigaciones (16 en 2011), seguida por el Parlamento Europeo con 24 investigaciones (16 en 2011).

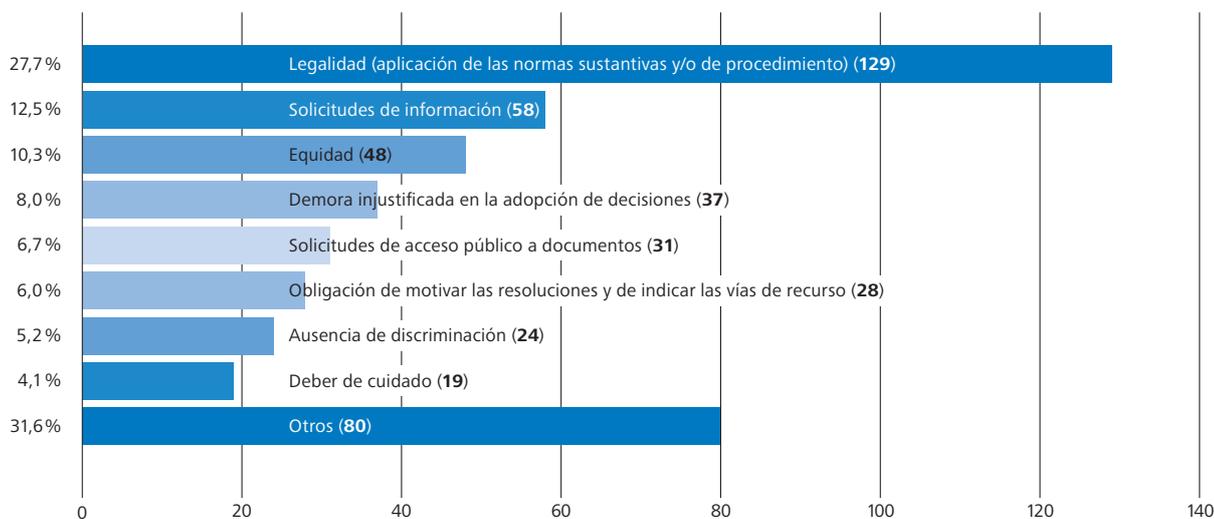
### ¿Qué tipos de mala administración se investigaron?

La mala administración tiene lugar cuando una institución no actúa conforme a la legislación, no respeta los principios de buena administración o vulnera los derechos fundamentales. Los principales tipos de mala administración investigados por el Defensor del Pueblo en 2012 estuvieron relacionados con la legalidad, seguida de las solicitudes de información, los asuntos relacionados con la equidad y la demora injustificada en la adopción de decisiones.

#### Instituciones y organismos investigados



#### 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 %.

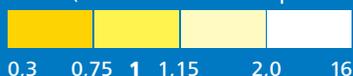
## ¿Cuál es el origen geográfico de las reclamaciones?

El siguiente mapa indica el origen nacional de las reclamaciones registradas por el Defensor del Pueblo en 2012. Como muestra el coeficiente de reclamaciones, el número de reclamaciones procedentes de un Estado miembro no tiene por qué ser directamente proporcional al tamaño de su población.

País	Número de reclamaciones	Ratio
Luxemburgo	39	16,0
Chipre	30	6,1
Malta	14	5,7
Bélgica	182	3,5
Eslovenia	31	3,2
Irlanda	50	2,3
Bulgaria	66	1,7
Hungría	76	1,6
España	340	1,5
Portugal	77	1,5
Lituania	23	1,3
Grecia	74	1,3
Letonia	16	1,3
Eslovaquia	34	1,3
Dinamarca	34	1,3
Polonia	235	1,2
Austria	45	1,1
Estonia	7	1,0
Finlandia	25	0,9
Suecia	38	0,9
República Checa	42	0,8
Alemania	273	0,7
Países Bajos	51	0,6
Rumanía	58	0,5
Reino Unido	162	0,5
Francia	138	0,4
Italia	118	0,4
Otros países	138	
Desconocido	26	

Nota: El coeficiente de reclamaciones es el resultado de dividir el porcentaje total de reclamaciones de cada Estado miembro por el porcentaje que representa su población dentro de la población total de la UE. Un coeficiente superior a 1 significa que el país en cuestión ha presentado un número de reclamaciones que supera lo que cabría esperar teniendo en cuenta el tamaño de su población. Los porcentajes se han redondeado al primer decimal.

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.

