



Defensor del Pueblo Europeo

Informe Anual 2015





Defensor del Pueblo Europeo

Informe Anual 2015

Índice

Introducción	4
1 El 2015 en pocas palabras	6
2 Asuntos destacados	7
2.1 Transparencia	7
2.2 Transparencia en la toma de decisiones en la UE	9
2.3 Transparencia de las actividades de los grupos de presión	11
2.4 Consideraciones éticas	13
2.5 Derechos fundamentales	15
2.6 Política en materia de competencia de la UE	16
2.7 Participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de la UE	17
2.8 Agencias de la UE	19
3 Vigésimo aniversario de la creación del Defensor del Pueblo Europeo	21
4 Relaciones con las instituciones de la UE	23
4.1 Parlamento Europeo	23
4.2 Comisión de Peticiones	23
4.3 Comisión Europea	24
4.4 Otras instituciones y agencias de la UE	24
4.5 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	25
5 Red Europea de Defensores del Pueblo	27
6 Recursos	31
6.1 Presupuesto	31
6.2 Utilización de los recursos	31
6.3 El equipo de la Defensora del Pueblo Europeo	32
7 Tipología y origen de las reclamaciones	33
8 ¿Contra quién se reclamó?	36
9 ¿Sobre qué se reclamó?	37
10 Resultados obtenidos	38
11 Tramitación de los asuntos	40
12 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo	41
Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo	42



Introducción



Emily O'Reilly,
Defensora del Pueblo Europeo.

Me complace presentarles nuestro *Informe Anual 2015*.

Este año fue muy especial para la institución del Defensor del Pueblo Europeo, ya que celebró su vigésimo aniversario de existencia. Desde 1995, la institución del Defensor del Pueblo Europeo ha tramitado 48 840 reclamaciones.

La independencia y la imparcialidad —los principios en los que se fundamenta su actuación desde el primer día— contribuyeron a que la institución adquiriera rápidamente el respeto del que goza hoy. Estoy orgullosa de dar continuidad a esta tradición.

Este año fue especial por otro motivo: puso de manifiesto en qué medida el trabajo de un defensor del pueblo puede tener una repercusión positiva a lo largo del tiempo en la conducta de la Administración de la Unión Europea (UE), de conformidad con nuestra estrategia de aumentar el impacto, la pertinencia y la visibilidad de la institución.

A través de investigaciones estratégicas sobre problemas detectados en las instituciones de la UE, nuestra institución fue capaz de incrementar el ya de por sí elevado nivel de transparencia y rigor de las normas administrativas que se aplican en los organismos públicos de la Unión.

Así sucedió en relación con diversas cuestiones e instituciones a lo largo de 2015. A propósito de las negociaciones UE-EE. UU., por ejemplo, la Comisión logró importantes avances en la publicación anticipada de numerosos documentos

referidos a la Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (TTIP). También incluyó la transparencia entre los principios básicos de su nueva estrategia comercial publicada en octubre.

La Comisión, con arreglo a las recomendaciones de nuestra institución de gestionar adecuadamente los casos de «puertas giratorias», también empezó a publicar nombres y datos referidos a ciertos altos funcionarios que dejan la institución para trabajar fuera de ella.

Tras los contactos mantenidos con el Banco Central Europeo, este redactó normas sobre las intervenciones en actos externos y anunció que haría públicas las reuniones de los miembros de su Comité Ejecutivo, mientras que Frontex aceptó nuestras recomendaciones encaminadas a garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los migrantes retornados forzosamente por la Unión.

Con frecuencia, la institución del Defensor del Pueblo no fue la única protagonista de estos cambios, pero sí pudo canalizar las preocupaciones expresadas por los ciudadanos, la sociedad civil o los diputados al Parlamento Europeo, pidiendo a las instituciones de la UE la adopción de medidas específicas.

Aunque estos resultados representan triunfos sistémicos para la ciudadanía, el núcleo de nuestro trabajo sigue consistiendo en ayudar a las personas cuando tienen problemas con la Administración pública de la UE. Me complace sobremedida señalar que el índice de cumplimiento de las instituciones europeas alcanzó un marca histórica del 90 % en 2014, lo que representa un incremento de diez puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Durante el año también entraron en vigor las propuestas de reforma de la Red Europea de Defensores del Pueblo, como la referida a la realización de investigaciones paralelas a escala nacional y a escala europea. Las propuestas, que se basan en los buenos resultados de nuestra cooperación durante la investigación relativa a Frontex, tratan de redundar en un beneficio mayor para los ciudadanos como resultado del aprovechamiento recíproco de nuestras competencias.

Los defensores del pueblo suelen evaluar los avances en relación con el trabajo pendiente. En todo caso, creo que es justo decir que el pasado año constituyó un importante trampolín para el trabajo futuro.

Doy las gracias a todos los que hacen posible nuestra labor.



Emily O'Reilly



Capítulo 1

El 2015 en pocas palabras

El 2015 ha sido un año repleto de acontecimientos para la institución del Defensor del Pueblo Europeo, que ha seguido basando su actuación en una estrategia destinada a aumentar el impacto, la visibilidad y la pertinencia. A continuación, se describen algunos de los acontecimientos más destacados del año:

2015





Capítulo 2

Asuntos destacados

La institución del Defensor del Pueblo Europeo trata de ayudar a los ciudadanos en una serie de cuestiones relacionadas con las instituciones, los órganos o las agencias de la Unión Europea (UE). Tales problemas van desde desavenencias contractuales hasta violaciones de los derechos fundamentales, pasando por faltas de transparencia en la toma de decisiones o por la denegación de acceso a documentos. Desde la toma de posesión de su cargo como Defensora del Pueblo en 2013, Emily O'Reilly ha complementado la labor de tramitación de reclamaciones con la de realización de investigaciones de oficio estratégicas. Con ellas trata de beneficiar al mayor número posible de ciudadanos mediante el examen de cuestiones que parecen tener carácter sistémico. Independientemente de que una investigación se base en una reclamación individual o forme parte de una evaluación estratégica, el objetivo consiste en garantizar que una Administración pública de la UE transparente y eficaz esté al servicio del ciudadano.

2.1 Transparencia



Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo.

La falta de transparencia sigue siendo la cuestión principal alegada en las reclamaciones dirigidas a la institución del Defensor del Pueblo Europeo; en 2015 estas reclamaciones constituyeron el 22,4 % del total. Se trata de casos referidos, por ejemplo, a la negativa de las instituciones a conceder acceso a documentos o a información.



#1



Cecilia Malmström

Good, constructive discussions with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly today, on how to take transparency in [#TTIP](#) negotiations further

La comisaria europea de Comercio, Cecilia Malmström, elogia los debates positivos y constructivos mantenidos con la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, para fomentar la transparencia en las negociaciones del TTIP.



Los Estados miembros de la UE encomendaron a la Comisión Europea negociar en su nombre el TTIP.



#2



Alberto Alemanno

The [#ECB](#) embraces transparency following [@EUombudsman](#) recommendations | [@TheGoodLobby](#)

El Banco Central Europeo adopta la transparencia tras las recomendaciones de la Defensora del Pueblo Europeo.

La [investigación estratégica](#) iniciada por la Defensora del Pueblo sobre la transparencia de la propuesta de Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (TTIP) entre la UE y los Estados Unidos constituye un ejemplo de ello. En marzo de 2015, la Comisión dio respuesta a las propuestas de la Defensora del Pueblo sobre el modo de aumentar la transparencia de las negociaciones sobre el TTIP, comprometiéndose a la publicación anticipativa de más documentos sobre la Asociación. La iniciativa fue [alabada](#) por la Defensora del Pueblo. Esta [escribió](#) a la comisaria europea de Comercio, Cecilia Malmström, para expresarle su satisfacción con las medidas adoptadas hasta ese momento y pedirle que la transparencia ocupara un lugar preeminente en la nueva estrategia comercial de la Comisión. La transparencia se incluyó entre los tres principios básicos de la nueva estrategia comercial publicada en octubre por la institución. [#1](#)

Estas medidas sucesivas representan un gran avance en lo que respecta a la transparencia de las negociaciones comerciales. Es cierto que la iniciativa de la Comisión no constituyó únicamente una respuesta a la labor de la Defensora del Pueblo. Son muchos los interesados, desde representantes de la sociedad civil hasta diputados al Parlamento Europeo, que habían expresado su preocupación al respecto. Sin embargo, fue la Defensora del Pueblo, al iniciar una investigación, la que supo canalizar muchas de tales preocupaciones y contribuyó a lograr un resultado tangible al formular propuestas concretas a la Comisión.

Otra institución que logró importantes avances en relación con la transparencia en 2015 fue el Banco Central Europeo (BCE). La Defensora del Pueblo [escribió](#) en mayo al presidente del BCE, Mario Draghi, pidiéndole explicaciones acerca de un caso de posible divulgación de información comercial sensible a un público limitado. El presidente Draghi [respondió](#) que la carta de la Defensora del Pueblo había impulsado al BCE a adoptar medidas adicionales para mejorar la transparencia de sus canales de comunicación. En octubre, el BCE publicó unos nuevos principios rectores sobre las intervenciones en actos externos, en los que se aclara que no debe divulgarse información comercial sensible en actos no abiertos al público o en el marco de reuniones bilaterales. Se establece asimismo un «período de silencio» por el que las intervenciones y los comentarios públicos divulgados durante los siete días previos a las reuniones del Consejo de Gobierno no deben influir en las expectativas relativas a las decisiones sobre política monetaria pendientes de adopción. [#2](#)

A finales de octubre, el Banco anunció que, a partir de la primavera de 2016, comenzaría a publicar, con una demora de tres meses, la lista de reuniones de los miembros de su Comité Ejecutivo. En diciembre, se basó en tales medidas para anunciar que ampliaría el «período de silencio», en virtud del cual se prohíbe a los miembros de ese Comité reunirse o hablar con

medios de comunicación, agentes del mercado o representantes de intereses ajenos sobre asuntos de política monetaria durante la semana previa a la celebración de sus reuniones. La Defensora del Pueblo **acogió con satisfacción** estas iniciativas y señaló que la inmensa responsabilidad otorgada al BCE acentúa la importancia de que este procure alcanzar los más altos niveles de gobernanza.

2.2 Transparencia en la toma de decisiones en la UE

Puesto que la legislación de la UE afecta prácticamente a todos los aspectos de la vida de los ciudadanos, es crucial que el proceso legislativo rinda cuentas plenamente ante el público.

Este fue en parte el fundamento en el que se basó la decisión de la Defensora del Pueblo de **iniciar** una investigación sobre la transparencia de los «diálogos a tres bandas» en mayo de 2015. Los diálogos a tres bandas son negociaciones informales entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión, con los que se pretende llegar a acuerdos sobre las propuestas legislativas. En el marco del procedimiento de codecisión de la UE, el Parlamento y el Consejo deben adoptar conjuntamente las propuestas legislativas presentadas por la Comisión. Aunque el procedimiento puede precisar de hasta tres lecturas, la mayor frecuencia de los diálogos a tres bandas ha permitido que alrededor del 80 % de la legislación se apruebe ahora en primera lectura.

Varios interlocutores, incluidos diputados al Parlamento Europeo, diputados nacionales, organizaciones de la sociedad civil y empresas, habían expresado su preocupación por el hecho de que el aumento de la eficacia aparejado al proceso del diálogo a tres bandas pudiera conseguirse a expensas de la transparencia. **#3**

Al iniciar su investigación, la Defensora del Pueblo envió cartas al **presidente de la Comisión**, al **presidente del Parlamento** y al **secretario general del Consejo** señalando que los diálogos a tres



Aoife White

Much EU law is hammered out in closed-door 'trialogues.' Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: <http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark> ...

Buena parte de la legislación de la UE se fragua en «diálogos a tres bandas» a puerta cerrada. ¿Tiene una opinión al respecto? La Defensora del Pueblo Europeo le escucha.



Conferencia organizada por el Defensor del Pueblo Europeo: «Los diálogos a tres bandas y la actividad legislativa transparente».

#1

Los diálogos a tres bandas y la actividad legislativa transparente

Actividad en línea, en el marco del acto «Los diálogos a tres bandas y la actividad legislativa transparente» («Trilogues and transparent law-making»), que la Defensora del Pueblo Europeo organizó el 28 de septiembre, en el contexto del Día Internacional del Derecho a Saber.

#1

Defensor del Pueblo Europeo

[Comunicado de prensa] La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, ha iniciado una investigación sobre la transparencia de los «diálogos a tres bandas» con el fin de promover una actividad legislativa transparente en la UE. Los diálogos a tres bandas son negociaciones informales entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión encaminados a la obtención de acuerdos tempranos sobre las propuestas legislativas.

bandas se anuncian cada vez más como el ámbito en el que se decide sobre el contenido negociado del texto legislativo final. La Defensora del Pueblo formuló una serie de preguntas, en concreto, acerca de la publicación proactiva de los documentos relativos a los diálogos a tres bandas. También informó a las tres instituciones de su voluntad de examinar, en el contexto de la investigación, los expedientes de los diálogos a tres bandas relativos a dos actos legislativos adoptados recientemente (el Reglamento de ensayos clínicos y la Directiva de crédito hipotecario). La elección de estos dos actos se debía a que versan sobre asuntos de gran interés para el público.

La institución del Defensor del Pueblo organizó en septiembre una conferencia en la que se examinó la transparencia de los diálogos a tres bandas. Asistieron a ella más de 250 diputados al Parlamento Europeo, representantes de intereses diversos, periodistas, académicos, etc. Los participantes debatieron sobre la conveniencia de hacer más abierto el proceso, incluida, en caso necesario, la publicación del calendario y el orden del día de tales reuniones. #1

En diciembre, tras recibir los dictámenes de las instituciones sobre la transparencia de los diálogos a tres bandas y examinar los expedientes, la Defensora del Pueblo [puso en marcha](#) una consulta pública. Con ella se pretende conocer la opinión de particulares, organizaciones no gubernamentales (ONG), asociaciones de empresas y otras organizaciones mediante la formulación de una serie de preguntas sobre si, por ejemplo, el proceso del diálogo a tres bandas es lo bastante transparente y en qué medida un mayor grado de transparencia podría afectar al proceso legislativo. La evaluación general de la Defensora del Pueblo sobre las medidas que cabría adoptar para incrementar la transparencia de los diálogos a tres bandas se basará en los resultados de esa consulta pública, así como en el examen de los expedientes y en los dictámenes de las tres instituciones. #1

La transparencia también conlleva una mayor apertura de las administraciones públicas en lo que respecta a la motivación de sus decisiones. Este fue justamente el objeto de una [reclamación](#) presentada por un nacional alemán a la Defensora del Pueblo. El reclamante acusaba a la Comisión de no haber explicado adecuadamente por qué no estaba investigando su reclamación por infracción en la que afirmaba que Alemania no aplica adecuadamente la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas. La Defensora del Pueblo emitió un comentario crítico, ya que determinó que la Comisión no había motivado suficientemente por qué no había actuado en relación con dos de las cuestiones (el modo en que Alemania almacena y trata los datos y sus normas sobre comercio electrónico) planteadas por el reclamante.

2.3 Transparencia de las actividades de los grupos de presión

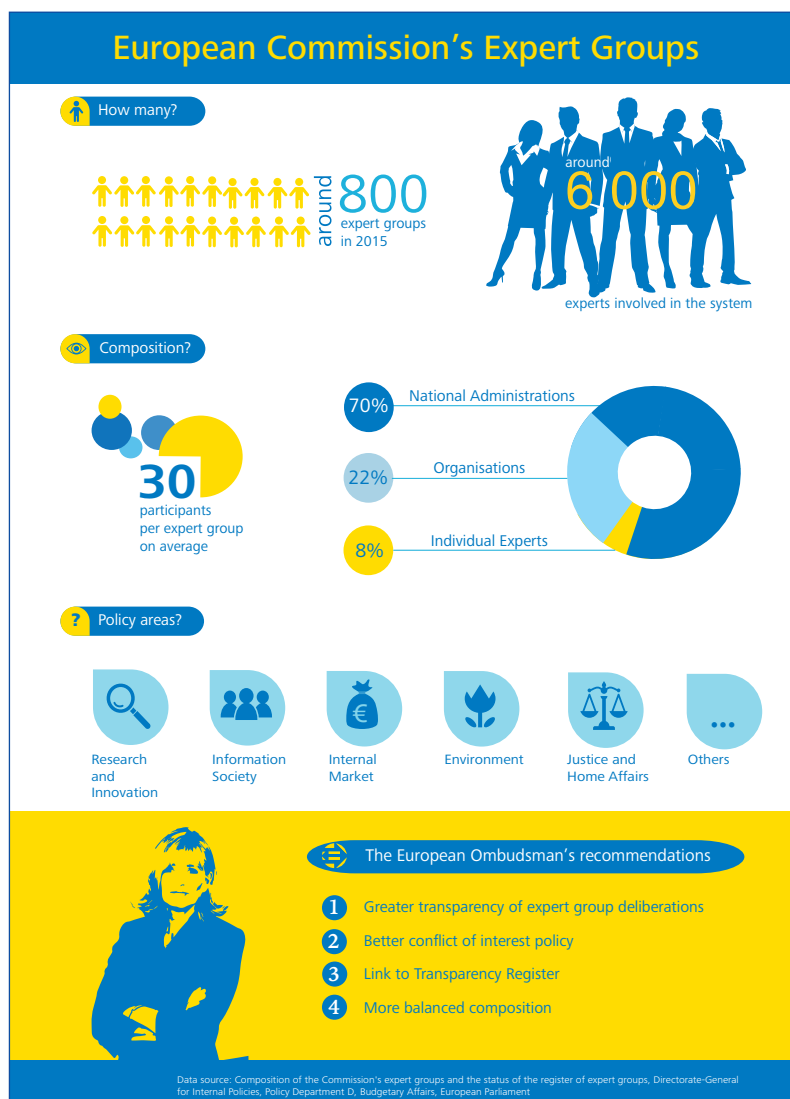
Los responsables políticos deben recurrir a menudo a la aportación de expertos al elaborar propuestas legislativas. La Comisión cuenta en la actualidad con más de ochocientos grupos de expertos que la asesoran en relación con las diversas políticas. Sin embargo, la composición de tales grupos y el limitado acceso público a su trabajo han provocado ciertas críticas. La Defensora del Pueblo inició en 2014 una investigación sobre la composición y la transparencia de estos grupos. Las contribuciones a la posterior consulta pública ayudaron a conformar las recomendaciones de mejora de la Defensora del Pueblo. La Comisión [respondió](#) en mayo de 2015, indicando que había aprobado una nueva política en materia de conflicto de intereses para los expertos designados a título personal. Explicó asimismo que el procedimiento de selección de expertos sería más transparente y se comprometió a revisar su registro de grupos de expertos. La Defensora del Pueblo declaró que tales medidas eran [alentadoras](#), pero que la Comisión ha de hacer algo más para abrir tales grupos al control público. En una [recomendación](#), instó a la Comisión a que publique las actas completas de las reuniones de los grupos de expertos.

La actividad de los grupos de presión fue asimismo el objeto de un debate de alto nivel titulado «¿Es Bruselas la nueva Washington D. C.?» («Is Brussels the new Washington D.C.?»), organizado por el Defensor del Pueblo Europeo en mayo de 2015 y en el que intervino como orador el vicepresidente de la Comisión, Frans Timmermans. En su alocución inaugural, la Defensora del Pueblo destacó la importancia de que las instituciones de la UE dispongan de procedimientos sólidos para garantizar que sus miembros y funcionarios sean conscientes de cómo se ejerce la influencia. [#2](#)

La influencia que ejercen los grupos de presión fue objeto de una investigación dirigida a los representantes de la industria del tabaco, en la que la Defensora del Pueblo Europeo [concluyó](#) que



Debate organizado por el Defensor del Pueblo Europeo: «¿Es Bruselas la nueva Washington D. C.? Transparencia de las actividades de los grupos de presión en la UE»



En torno a ochocientos grupos de expertos asesoran a la Comisión sobre las diversas políticas.



#4



Newstalk Lunchtime

@EUombudsman on tobacco lobbying in the EU:

@EU_Commission have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

La Defensora del Pueblo Europeo, a propósito de la actividad de los grupos de presión de la industria tabacalera en la UE: la Comisión Europea está obligada a no ocultarse tras la naturaleza no vinculante de las directrices.

la Comisión Barroso, con la excepción de la Dirección General de Salud, no estaba siendo lo bastante transparente en relación con las actividades de los grupos de presión de la industria tabacalera y que, por tanto, no estaba aplicando íntegramente las normas y directrices de las Naciones Unidas en esta materia. La Defensora instó a la Comisión a que publicara anticipativamente, en línea, una lista de todas las reuniones mantenidas con los grupos de presión de la industria tabacalera, o con sus representantes legales, así como las actas de tales reuniones. En su [opinión](#) sobre la recomendación de la Defensora del Pueblo, la Comisión informó de que ya cumple sus obligaciones con arreglo al Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco (CMCT). La Defensora del Pueblo [declaró](#) que lamentaba la postura adoptada por la Comisión e insistió en que las exigencias en materia de salud pública requieren un nivel de rigor máximo. [#4](#)

2.4 Consideraciones éticas

La confianza del público en las instituciones de la UE puede verse debilitada si los ciudadanos creen que los altos funcionarios pueden dejar su puesto para, por ejemplo, aceptar empleos en el sector privado que entrañen el ejercicio de presión sobre sus antiguos compañeros. En relación con dos reclamaciones sobre asuntos de «puertas giratorias», la Defensora del Pueblo formuló en 2014 una serie de recomendaciones sobre el modo de gestionar tales casos. En una [carta](#) a la vicepresidenta de la Comisión, Kristalina Georgieva, hizo hincapié en la importancia de una motivación clara cuando la Comisión da luz verde al futuro puesto de trabajo de sus ex altos funcionarios.

En diciembre, la Comisión empezó a publicar los nombres de ciertos altos funcionarios que abandonaban la institución para ocupar nuevos puestos. La información públicamente disponible incluye una descripción de las funciones desempeñadas anteriormente por ellos, su nueva función y la evaluación de la Comisión en cuanto a posibles conflictos de intereses. La Defensora del Pueblo acogió con satisfacción esta iniciativa, que se atiene a sus [recomendaciones](#), aunque insistió en mantener la solicitud transmitida a la Comisión de publicar los nombres con mayor frecuencia que la mínima exigida por la legislación, es decir, una vez al año. Pidió asimismo a otras instituciones y órganos de la UE que aplicaran tales medidas de transparencia, según exige el Estatuto de los funcionarios de la UE.

El empleo posterior al cargo ocupado en la Comisión también constituyó el objeto de una [carta](#) de la Defensora del Pueblo Europeo al presidente de la Comisión, Jean-Claude Juncker, pidiendo la adopción anticipativa de más medidas de transparencia en relación con los puestos ocupados por excomisarios. A modo de respuesta, el presidente Juncker declaró que la Comisión haría más accesibles las actas de sus reuniones en los casos en que se tomaran decisiones sobre las actividades de los comisarios tras la finalización de sus respectivos mandatos. La Defensora del Pueblo Europeo mantuvo su postura de que la Comisión debe publicar de manera proactiva los dictámenes del Comité Ético *ad hoc*, que la institución debe tener en cuenta, en los que se evalúen los futuros cargos de los comisarios, elaborando en caso de necesidad información personal. [Twitter #5](#)

Mantener un elevado nivel de rigor ético en la Administración pública exige que también los asesores externos estén sometidos a una estricta evaluación de los posibles conflictos de intereses. Tal fue el objeto de una [reclamación](#) en la que una ONG británica denunció el modo en que la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) había tramitado un presunto conflicto de intereses referido a los miembros del grupo de trabajo de la EFSA sobre insectos modificados genéticamente. La Defensora del



#5

**Vicky Cann**

Great letter to President Juncker from @EUombudsman to demand more transparency on #revolvingdoors moves by ex-comrs [http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark...)

Excelente carta de la Defensora del Pueblo Europeo al presidente Juncker, en la que exige más transparencia en los nombramientos de «puerta giratoria» de los excomisarios.

Pueblo determinó que la EFSA no había garantizado que tales expertos del ámbito académico declararan ante la Autoridad toda la información pertinente. También recomendó que la EFSA revisara sus normas en materia de conflictos de intereses.

A comienzos de 2015, la Defensora del Pueblo publicó los resultados de su investigación sobre la situación de las normas de denuncia de irregularidades en las instituciones de la UE. Su investigación, [iniciada](#) en julio de 2014, concluyó que únicamente dos de las nueve instituciones encuestadas por su institución habían adoptado normas de denuncia de irregularidades internas. Mientras que la Comisión y el Tribunal de Cuentas contaban con normas de este tipo, el Parlamento, el Consejo, el Tribunal de Justicia, el Servicio Europeo de Acción Exterior, el Comité Económico y Social Europeo, el Comité de las Regiones y el Supervisor Europeo de Protección de Datos no disponían de ellas. [#6](#)



#6



Transparency Int. EU

@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate [#whistleblowing](#) guidelines http://buzz.mw/bqc1k_f <http://bit.ly/QHjjNV>

La Defensora del Pueblo Europeo ha constatado que solo dos de las nueve instituciones de la UE disponen de directrices adecuadas sobre denuncia de irregularidades.


Las respuestas dadas indicaron que aún quedaba mucho por hacer para demostrar al público y a los posibles denunciantes de irregularidades que las instituciones de la UE incentivan dichas denuncias y que protegerán a los denunciantes frente a posibles represalias.


Una [investigación](#) concluida por la Defensora del Pueblo en 2015 y referida al Servicio Europeo de Acción Exterior demostró la necesidad de tales normas. El reclamante, un miembro del personal de la Misión de Policía de la Unión Europea (MPUE), se dirigió a la Defensora del Pueblo Europeo tras perder su empleo. Había recibido una carta en la que se le informaba de la resolución de su contrato ocho días después de haber informado al comandante de la operación civil de la Capacidad Civil de Planeamiento y Ejecución (CCPE) del Consejo de la Unión Europea sobre la presunta existencia de irregularidades en la MPUE. El reclamante había enviado anteriormente al jefe de Misión una carta en la que denunciaba la existencia de veinte supuestas irregularidades en la MPUE. La Defensora del Pueblo Europeo señaló que la fecha y el contenido de la carta de despido podrían llevar a la conclusión razonable de que el reclamante había sido

despedido por su denuncia. La Defensora del Pueblo también criticó el proceso de examen interno *ad hoc* seguido para evaluar las alegaciones del reclamante.

A finales de 2015, el Servicio Europeo de Acción Exterior informó a la Defensora del Pueblo de que había adoptado las normas sobre denuncia de irregularidades de la Comisión y aprobado un procedimiento de denuncia autónomo para sus misiones. También el Parlamento y el Comité de las Regiones adoptaron las normas sobre denuncia de irregularidades necesarias. La Defensora del Pueblo examinará los detalles de las normas adoptadas y confía en que el resto de instituciones adopten las suyas propias. Al disponer de unas normas sólidas en esta materia, será más probable que salga a la luz cualquier irregularidad cometida en la Administración de la Unión Europea.

2.5 Derechos fundamentales

Garantizar que las instituciones de la UE respeten los derechos fundamentales es una parte fundamental de la labor de la institución del Defensor del Pueblo. También en este ámbito, las instituciones de la UE han introducido importantes modificaciones como resultado de su buena cooperación con nuestra institución.  #7

La institución realizó una investigación, junto a diecinueve miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo, para determinar si se estaban vulnerando los derechos fundamentales de los migrantes obligados a regresar a sus países de origen. La Defensora del Pueblo examinó la función de la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de los Estados Miembros de la Unión Europea (Frontex) en los retornos forzados conjuntos, mientras que las diecinueve instituciones de los defensores del pueblo nacionales aclararon cómo se habían llevado a cabo tales retornos en sus Estados miembros. La Defensora del Pueblo dio por finalizada su investigación en mayo con una serie de [propuestas](#), entre las que figuraba la de que las familias con hijos, al igual que las mujeres embarazadas, ocupen plazas separadas de las que ocupan otros retornados, y que la Agencia promueva la adopción de unas normas comunes sobre el uso de medios de sujeción. La respuesta de Frontex fue ejemplar. En diciembre, el Parlamento Europeo respaldó la solicitud de la Defensora del Pueblo, derivada de una investigación realizada en 2013, de que Frontex creara un mecanismo de gestión de reclamaciones presentadas en relación con posibles vulneraciones de los derechos fundamentales aparejadas a sus actividades. Posteriormente, la Comisión presentó una propuesta de reglamento sobre la Guardia Europea de Fronteras y Costas destinada a sustituir a Frontex. En ella se incluye un mecanismo de gestión de reclamaciones.  #8



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants <http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos> ...

La Defensora del Pueblo Europeo nos cuenta que Frontex tiene un importante «margen de mejora» en la gestión de las operaciones de retorno conjunto de migrantes irregulares.



Roberta Metsola MEP

#HappeningNow: meeting with stakeholders, #Frontex & @EUombudsman on our report on agency @EP_Petitions @EP_Justice



Reunión de las partes interesadas, Frontex y la Defensora del Pueblo Europeo en relación con el informe sobre Frontex elaborado por la Comisión de Peticiones y por la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior del Parlamento Europeo.



La Defensora del Pueblo concluyó asimismo en 2015 su investigación sobre si se respeta la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea cuando los Estados miembros destinan fondos a proyectos financiados con cargo al Fondo de Cohesión de la UE. Había iniciado su investigación en mayo de 2014, en un clima de preocupación, expresada sobre todo por la sociedad civil, ante la posibilidad de que los fondos de la UE pudieran estar empleándose de un modo que menoscabara tales derechos, a saber, en proyectos que institucionalizan a personas con discapacidad en lugar de integrarlas en la sociedad. La Defensora del Pueblo hizo uso de las aportaciones de distintas ONG y de los defensores del pueblo nacionales para redactar [ocho propuestas](#) para la Comisión en relación con su supervisión de los Estados miembros en este ámbito. La Comisión respondió en noviembre con el anuncio de unas directrices destinadas a los Estados miembros acerca del respeto a la Carta en lo que concierne a la política de cohesión, que irán acompañadas de sesiones de formación.

Se inscribe también en el ámbito de los derechos fundamentales un [asunto](#) presentado por una empleada del Parlamento que tenía una hija aquejada de una lesión cerebral grave. La reclamante se había dirigido a la Defensora del Pueblo Europeo después de que el Parlamento hubiera tratado de revocar una dispensa que le había otorgado en relación con la movilidad periódica del personal. La Defensora del Pueblo pidió al Parlamento que mantuviera la dispensa en tanto la situación de la hija de la reclamante exigiera la presencia de su madre, aunque fuera de manera indefinida. El Parlamento aceptó dicha recomendación.

2.6 Política en materia de competencia de la UE

Las decisiones de la Comisión en asuntos de competencia tienen importantes repercusiones para las empresas, ya que determinan, por ejemplo, si estas tienen derecho a fusionarse con otras, si se considera que han constituido un cartel o si están ejerciendo prácticas desleales. También se aplican en este caso las rigurosas normas en materia de prácticas administrativas de la Comisión, incluida la imparcialidad en la toma de decisiones.

Se inscribe en el ámbito de la política sobre la competencia un asunto referido a las declaraciones públicas efectuadas entre 2012 y 2014 por el entonces comisario de Competencia en relación con una investigación en curso sobre la existencia de un presunto cartel. Crédit Agricole, uno de los bancos sujetos a investigación, denunció que las declaraciones dieron a entender que la Comisión había decidido cuál sería el resultado final de la investigación. Tras examinar el asunto, la Defensora del Pueblo solicitó a la



La comisaria europea de Competencia, Margrethe Vestager.

Comisión que reconociera que se había producido un caso de mala administración y que adoptara medidas para evitar que se produjeran problemas similares en el futuro.

En su [decisión](#) por la que daba por finalizada la investigación, en noviembre, la Defensora del Pueblo se declaró conforme con las medidas adoptadas por la Comisión para evitar que la situación se repitiera en el futuro. Reiteró asimismo su anterior conclusión relativa a la existencia de un caso de mala administración, ya que constató que la Comisión había alcanzado una conclusión sobre la participación de la parte demandante en un cartel antes de que la investigación hubiera concluido. [#9](#)



**Finance News
London**

European Ombudsman
criticises ex-regulator in C.
Agricole case [http://reut.
rs/1MvilHb](http://reuters/1MvilHb)

La Defensora del Pueblo critica al
exregulador responsable del asunto
Crédit Agricole.

2.7 Participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de la UE

La reivindicación por parte de los ciudadanos del derecho a pronunciarse en relación con la formulación de políticas de la UE es cada vez más frecuente. La Iniciativa Ciudadana Europea (ICE), puesta en marcha en 2012, se creó con el fin de cumplir tales expectativas. Según las normas de la ICE, un millón de ciudadanos de al menos siete Estados miembros pueden pedir a la Comisión que legisle sobre un ámbito determinado. [#10](#)



ECAS NGO

For the [@EUombudsman](#) the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Para la Defensora del Pueblo Europeo, la respuesta de la Comisión Europea a la Iniciativa Ciudadana Europea debe ser detallada y transparente.



#11



ECI Campaign

.@EUombudsman: more can be done by the @EU_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

La Defensora del Pueblo Europeo declara que la Comisión puede hacer más para mejorar la Iniciativa Ciudadana Europea.

Tras recibir una serie de reclamaciones acerca de los requisitos jurídicos y prácticos para presentar una iniciativa ciudadana, la Defensora del Pueblo decidió investigar el procedimiento de la ICE y la función que desempeña la Comisión. Invitó, pues, a organizadores de la ICE, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos interesados a que transmitieran sus impresiones sobre el buen funcionamiento de la ICE. Estas respuestas se incorporaron a las [directrices](#) para la mejora del funcionamiento de la ICE. Entre las recomendaciones se incluyeron la de garantizar que la motivación del rechazo de una ICE sea sólida y comprensible y la de simplificar y armonizar los requisitos en lo que concierne a los datos personales necesarios para documentar las firmas. [#11](#)



#12

**Maria L
Sanchez B**

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

La Iniciativa Ciudadana Europea es una herramienta exigente que precisa no solo que se «oiga», sino que también se «escuche» a la ciudadanía, declara la Defensora del Pueblo Europeo.

La Defensora del Pueblo [presentó](#) estas directrices en el marco de la celebración anual por parte del Comité Económico y Social Europeo del Día de la ICE. Señaló que la ICE corre el riesgo de fracasar si se considera una herramienta que la Comisión sencillamente tolera, en lugar de fomentarla activamente. La Comisión respondió declarando que trataría de pormenorizar su explicación de por qué no interviene en relación con una iniciativa y que había mejorado el programa informático empleado para la recogida de datos en línea. [#12](#)

La importancia de consultar a los ciudadanos es asimismo el asunto de una [reclamación](#) que la Asociación Europea para la Competencia en Telecomunicaciones (ECTA) presentó a la Defensora del Pueblo. La Asociación acusó a la Comisión de no haber realizado una consulta pública y una evaluación de impacto adecuadas antes de presentar su propuesta de reglamento sobre el mercado único europeo de las telecomunicaciones, en la que se preveía la supresión paulatina de los costes de itinerancia. La Defensora del Pueblo Europeo concluyó que, aunque la Comisión debería cumplir unas normas mínimas en las consultas a los ciudadanos (tal como se recoge en una Comunicación de esa misma institución de 2002), tenía derecho a establecer unas prioridades políticas y a adoptar decisiones de índole política en el contexto concreto de esta propuesta legislativa. Sin embargo, la Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que clarificara sus propias normas y las circunstancias particulares en las que puede limitar el proceso de consulta pública en razón de una prioridad política.

La EFSA fue objeto de una reclamación relativa a una consulta pública. Una ONG galesa [se quejó](#) de que la consulta pública de la EFSA sobre el uso del glifosato (un herbicida) no fuera lo bastante accesible para los usuarios. Tras la intervención de la Defensora del Pueblo, la EFSA simplificó sus procedimientos de participación en la consulta pública.

2.8 Agencias de la UE

La labor de la Defensora del Pueblo se refiere en su mayoría a investigaciones relacionadas con la Comisión, lo que constituye un reflejo de la magnitud administrativa, de los resultados de su trabajo y del vasto abanico de responsabilidades de esta institución. Sin embargo, también las agencias de la UE, que se encargan de una amplia gama de cuestiones que van desde los derechos fundamentales hasta los medicamentos, pasando por el medio ambiente y la seguridad aérea, desempeñan una importante función, aunque indirecta, en la vida de los ciudadanos. Las agencias ocupan el segundo lugar en el número de investigaciones llevadas a cabo por la Defensora del Pueblo. Al igual que las demás instituciones, las agencias deben cumplir los más elevados requisitos de transparencia, responsabilidad y ética.

La Defensora del Pueblo tramitó en 2015 un [asunto](#) referido a la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA), sita en Helsinki. La Defensora del Pueblo inició una investigación a raíz de una reclamación presentada por una ONG a propósito de las propuestas de experimentación con animales. La ECHA había declarado que no podía rechazar tales propuestas, mientras que la ONG sostenía que los datos de tales propuestas podrían obtenerse empleando un método alternativo. La Defensora del Pueblo concluyó que la interpretación de la ECHA de su propia función era demasiado estricta y propuso a la Agencia que exigiera a todos los solicitantes de registro que demostraran que habían tratado de evitar la experimentación con animales, y que les proporcionara información que les permitiera evitar dicho tipo de experimentación. La ECHA accedió a poner en marcha ambas propuestas. [#13](#)

En octubre de 2015, se presentó una [reclamación](#) referida a la Agencia Ejecutiva de Investigación (REA), con sede en Bruselas. El asunto versaba sobre el rechazo de una solicitud de un puesto de becario en el marco del programa de investigación de la UE. Tras habersele ofrecido en principio el puesto a través de una universidad, al reclamante se le informó de que, debido a que anteriormente había trabajado en prácticas en una empresa privada, su candidatura era «éticamente inaceptable», ya que, entre otros motivos, existía un conflicto jurídico entre los miembros del equipo y la empresa en cuestión. El reclamante presentó una queja ante la Agencia, pero esta declaró que la contratación de investigadores era responsabilidad de los beneficiarios de subvenciones, en este caso de la universidad. El investigador se dirigió a la Defensora del Pueblo para denunciar la falta de transparencia del procedimiento. La Defensora del Pueblo recomendó a la Agencia que aumentara el grado de control ejercido sobre las prácticas de contratación de las instituciones que concedían becas de investigación. La Agencia aceptó la recomendación.



Miguel Ángel Blanes

Good job of European Ombudsman. Congratulations [#transparency](#) [#opengov](#) [#democracy](#)

Buen trabajo de la Defensora del Pueblo Europeo. ¡Enhorabuena!



Otro [asunto](#) se refirió a la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA), a la que una pequeña agrupación comunitaria irlandesa acusó de abreviar indebidamente el plazo de presentación de solicitudes de subvención para proyectos de hermanamiento de ciudades. A raíz de la intervención de la Defensora del Pueblo, la EACEA explicó su actuación, con el resultado de que el reclamante podrá participar en un proyecto de hermanamiento en 2016.



Capítulo 3

Vigésimo aniversario de la creación del Defensor del Pueblo Europeo



La Defensora del Pueblo Europeo junto a los diputados al Parlamento Europeo Peter Jahr (a la izquierda) y Seán Kelly (a la derecha), durante la celebración del vigésimo aniversario de la creación del Defensor del Pueblo Europeo.

La institución del Defensor del Pueblo Europeo, creada en virtud del Tratado de Maastricht, cumplió veinte años en 2015. Para celebrar la efeméride, Emily O'Reilly organizó en junio un coloquio, al que fueron invitados sus dos predecesores, Jacob Söderman y Nikiforos Diamandouros, así como otros defensores del pueblo y académicos, con el fin de debatir la evolución de la institución del Defensor del Pueblo y otros asuntos clave, tales como la transparencia, la buena administración y las resoluciones de los defensores del pueblo («ombudsprudencia»). En su discurso en el coloquio, la Defensora del Pueblo señaló que su trabajo era posible gracias a la aceptación y el respeto que las



Coloquio organizado para celebrar el vigésimo aniversario de la creación del Defensor del Pueblo Europeo.



La Defensora del Pueblo Europeo junto a Cecilia Wikström (a la derecha) y Marlene Mizzi (a la izquierda), presidenta y vicepresidenta, respectivamente, de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, en la recepción organizada para celebrar el vigésimo aniversario de la creación del Defensor del Pueblo Europeo.



instituciones siguen mostrando a la función que desempeña la institución del Defensor del Pueblo Europeo en el marco de la Administración pública general.

En noviembre, la institución celebró el aniversario con una recepción ofrecida en el Parlamento Europeo en la que participó la presidenta de la Comisión de Peticiones, Cecilia Wikström, como oradora invitada. Asistieron al acto varios diputados al Parlamento Europeo, defensores del pueblo nacionales, personas de contacto con las instituciones de la Unión Europea (UE) y otras partes interesadas.



Capítulo 4

Relaciones con las instituciones de la UE



La Defensora del Pueblo Europeo presenta su *Informe Anual 2014* al presidente del Parlamento Europeo, Martin Schulz.

4.1 Parlamento Europeo

La Defensora del Pueblo considera que unas buenas relaciones con el Parlamento Europeo son fundamentales para llevar a cabo su trabajo. En 2015 se reunió con el presidente Martin Schulz, así como con más de treinta diputados al Parlamento Europeo de los principales partidos políticos y de diversos Estados miembros. La Defensora del Pueblo participa, previa petición, en las reuniones de las comisiones parlamentarias. A lo largo del año, participó en reuniones de la Comisión de Peticiones y la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior. También intervino en la [audiencia conjunta](#) «Hacia un elevado grado de responsabilidad, transparencia e integridad en las instituciones de la UE».

4.2 Comisión de Peticiones

La Defensora del Pueblo mantiene un diálogo continuo con la Comisión de Peticiones. Este contacto es fundamental para ayudar a los ciudadanos y residentes de la Unión Europea (UE) que expresan sus preocupaciones, y para coordinar su trabajo y el de la Comisión de Peticiones. Mientras que la Defensora del Pueblo gestiona reclamaciones contra instituciones, órganos y agencias de la Unión Europea, la Comisión de Peticiones gestiona peticiones

relacionadas con los ámbitos de actividad de la UE en toda Europa. En 2015 prosiguió la satisfactoria cooperación con la presidenta de la Comisión de Peticiones, Cecilia Wikström, y con los diputados al Parlamento Europeo de todos los grupos políticos. La Defensora del Pueblo valora los constantes esfuerzos comunes encaminados a transformar la UE de modo que esta tenga una mayor vocación de servicio y sea más accesible a la ciudadanía.

4.3 Comisión Europea

La Comisión Europea es el ejecutivo de la UE y, por ende, responsable del grueso de la labor administrativa de la Unión y receptora de una gran atención del público. Ello la convierte en el objeto de la mayoría de las reclamaciones presentadas a la Defensora del Pueblo. Por eso, la Defensora del Pueblo mantiene unas estrechas relaciones con la Comisión y, en 2015, se reunió en tres ocasiones con el presidente Juncker y, asimismo, con varios vicepresidentes y comisarios y con el secretario general. También se celebraron reuniones mensuales en el ámbito de los servicios a lo largo del año. A título retrospectivo, la Defensora del Pueblo considera que 2015 ha sido un año de continuo esfuerzo por incrementar la transparencia y consolidar una estrecha relación de trabajo con la Comisión.



La Defensora del Pueblo Europeo, junto al presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker.



La Defensora del Pueblo Europeo, junto al vicepresidente de la Comisión Europea, Frans Timmermans.

4.4 Otras instituciones y agencias de la UE

La Defensora del Pueblo también mantiene importantes relaciones con las demás instituciones y agencias de la UE, con el fin de ayudarles a mejorar su cultura administrativa y su cooperación interinstitucional. En 2015, la Defensora del Pueblo se reunió con el secretario general del Consejo de la Unión Europea, el de la

Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria, la vicepresidenta del Comité Económico y Social Europeo, el supervisor europeo de Protección de Datos, el director ejecutivo de la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas, el presidente del Banco Europeo de Inversiones y el director en funciones de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Estas reuniones forman parte del mandato de la Defensora del Pueblo de mantener el cumplimiento de la «regla de oro» de la Administración pública y son consustanciales a su estrategia de incrementar la pertinencia, la visibilidad y el impacto de la institución en nombre de los ciudadanos. [!\[\]\(1d3a1175dd4902218e694b9c098adb83_img.jpg\) #14](#) [!\[\]\(e2297bc882e4a3f95bff068ab9c9101f_img.jpg\) #15](#)





Aidan O'Sullivan

Good meeting just now between [@EUombudsman](#) and [@FedericaMog](#) [@eu_eas](#) in [#Strasbourg](#)



Reunión positiva en Estrasburgo entre la Defensora del Pueblo Europeo y Federica Mogherini, alta representante de la Unión para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad.





European Ombudsman

[.@euombudsman](#) just concluded a fruitful meeting with [@EIBtheEUBank](#) President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor



La Defensora del Pueblo acaba de concluir una fructífera reunión con el presidente del Banco Europeo de Inversiones, Werner Hoyer, y con el vicepresidente, Jonathan Taylor.

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

La Defensora del Pueblo puede constatar la existencia de un caso de mala administración si una institución de la UE vulnera cualesquiera de los derechos recogidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD).



#16

**Catherine Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpdframework

La Defensora del Pueblo recomienda la creación de un marco de supervisión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad plenamente independiente y dotado de los fondos adecuados y de un fundamento jurídico apropiado.

En 2015, el Comité de Expertos sobre la CRPD examinó la aplicación de la Convención por parte de la UE. En su calidad de miembro del marco que supervisa dicha aplicación, la Defensora del Pueblo ofreció ejemplos de las investigaciones llevadas a cabo por la institución. La Defensora del Pueblo también participa activamente en la reforma del marco.

Una de las reclamaciones tramitadas por la Defensora del Pueblo se refirió al caso de un candidato sordo que había solicitado un plazo adicional para realizar los exámenes de selección en un concurso organizado por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). La EPSO no accedió a dicha solicitud, por lo que el candidato se dirigió a la Defensora del Pueblo, que en la actualidad está consultando a las partes interesadas y a expertos en la materia.

En otra reclamación, la Defensora del Pueblo consideró inaceptable que la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural no ofreciera interpretación a la lengua de signos en una conferencia de Erasmus+, tras haber confirmado en un principio que sí lo haría. Unos días antes de la celebración del acto, los organizadores comunicaron a los solicitantes que el intérprete que tenía que haber prestado el servicio había desistido. La Defensora pidió a la Agencia que revisara su régimen relativo a la prestación de los servicios de interpretación a la lengua de signos para evitar que se repitiera la situación. #16



Capítulo 5


Red Europea de Defensores del Pueblo

Reclamaciones transferidas a otras instituciones u órganos; reclamantes a los que la Defensora del Pueblo Europeo aconsejó en 2015 que se pusieran en contacto con otras instituciones u órganos

Con un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo



de los cuales:

470  Defensor del Pueblo nacional o regional, u órgano análogo (48,4 %)

42  Con la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo (4,3 %)

Con la Comisión Europea



Con otras instituciones y órganos



N. B.: Puesto que en algunos asuntos los reclamantes recibieron más de un tipo de consejo de la Defensora del Pueblo, los porcentajes pueden sumar más del 100 %.

El objetivo estratégico de la Defensora del Pueblo Europeo consiste en incrementar el impacto, la pertinencia y la visibilidad de la institución. En 2015, junto a sus colegas nacionales, también emprendió una reforma de la Red Europea de Defensores del Pueblo con el fin de hacerla más visible y pertinente para los ciudadanos europeos. La Red integra a noventa y seis instituciones de treinta y seis países europeos, más la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Sirviéndose de las aportaciones de los miembros de la Red, la Defensora del Pueblo Europeo redactó una serie de propuestas para la reforma de la Red. Entre los cambios principales se incluye el inicio de investigaciones paralelas llevadas a cabo por la Defensora del Pueblo Europeo y por los defensores del pueblo nacionales, así como una cooperación más estrecha en temas concretos de interés mutuo.

Un ejemplo de ello lo constituye la investigación paralela citada anteriormente sobre el retorno forzoso de los migrantes irregulares presentes en la Unión Europea (UE). La Defensora del Pueblo



#17



**Gundi
Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen:
Investigators exchange
experiences on [@FrontexEU](#)
forced joint return flights
[@EUombudsman](#)



La Red Europea de Defensores del Pueblo: los investigadores ponen en común experiencias sobre los vuelos de retornos conjuntos forzosos organizados por Frontex y los Estados miembros.

Europeo examinó cómo había gestionado Frontex tales retornos forzosos, mientras que los colegas de las diecinueve instituciones nacionales evaluaron cómo se había gestionado en sus respectivos Estados miembros. Sobre la base de las conclusiones, la Defensora del Pueblo Europeo formuló una serie de propuestas a Frontex. Los investigadores que participaron en la investigación paralela celebraron una reunión de seguimiento en Madrid durante el mes de octubre. [#17](#)

Tras los debates celebrados con sus homólogos nacionales, la Defensora del Pueblo Europeo informó en diciembre a la Comisión de que la Red examinaría a continuación si la dotación del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) se estaba invirtiendo en los Estados miembros de un modo compatible con los derechos fundamentales de los migrantes.

Otro ejemplo de cooperación temática fue la consulta a todos los miembros de la Red sobre la transparencia de las actividades de los grupos de presión puesta en marcha en diciembre por la Defensora del Pueblo Europeo. El objetivo consiste en elaborar unas directrices para funcionarios de la UE y nacionales que orienten sus contactos con los representantes de determinados intereses. La decisión de la Defensora del Pueblo Europeo de conceder prioridad a esta cuestión refleja la circunstancia de que no solo la Administración de la UE sino también las administraciones nacionales están sujetas a la presión que ejercen tales grupos de interés. Para ser eficaces, las directrices en materia de transparencia de las actividades de los grupos de presión han de recoger las múltiples facetas de dicha realidad. [g+ #2](#)

[g+](#)

#2

Defensor del Pueblo Europeo

Esta semana, la Defensora del Pueblo Europeo ha visitado Viena y Budapest para intercambiar puntos de vista con los defensores del pueblo austriaco y húngaro en lo que concierne a nuestros planes de refuerzo de la cooperación con la Red Europea de Defensores del Pueblo. También se ha reunido con periodistas, partes interesadas y funcionarios de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

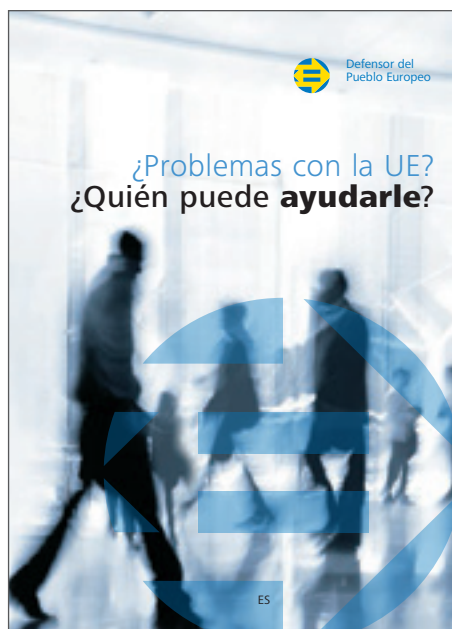
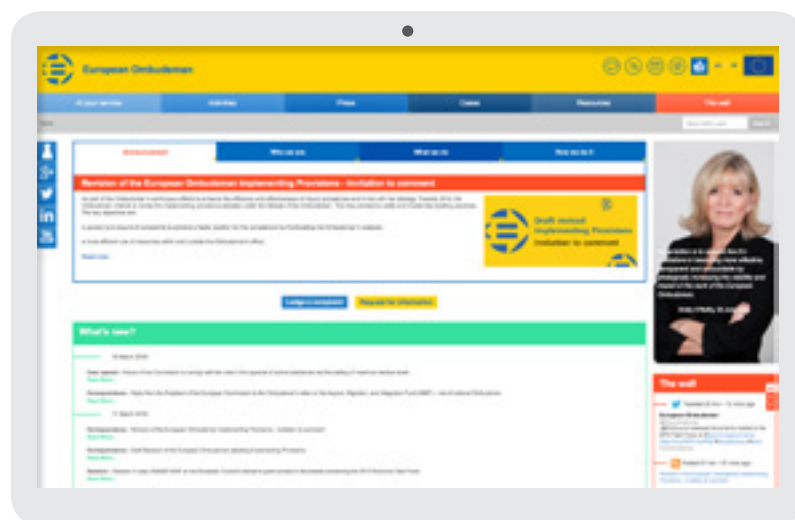




Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Varsovia.

Entre otras propuestas de reforma de la Red, cabe mencionar la idea de celebrar un gran seminario anual de la Red en Bruselas para debatir temas clave de interés público. Por otra parte, la Defensora del Pueblo Europeo ha empezado a mejorar el proceso interno de gestión de las consultas de las instituciones de los defensores del pueblo nacionales en materia de legislación de la UE. Así se garantizará que las respuestas (obtenidas a través de las instituciones de la UE) lleguen a tiempo para que los colegas

La Guía interactiva del Defensor del Pueblo Europeo ayuda todos los años a miles de ciudadanos a identificar el órgano adecuado al que dirigirse para resolver sus problemas.



nacionales puedan utilizarlas en sus propias investigaciones. También se ha alentado a las instituciones de los defensores del pueblo nacionales a que presenten contribuciones conjuntas a la Comisión Europea en el marco de las consultas públicas sobre propuestas legislativas que se refieran a los derechos de los ciudadanos.

El décimo seminario nacional de la Red se celebró en Varsovia durante el mes de abril. La conferencia, titulada «Defensores del Pueblo contra la discriminación», versó sobre la gestión por parte de los defensores del pueblo de los casos relativos a la discriminación, los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales y los derechos de las personas mayores.

En diciembre, la Defensora del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Viena y Budapest. Los debates celebrados en las dos capitales versaron sobre cuestiones tales como los derechos fundamentales, la transparencia y las actividades de los grupos de presión. La visita se produjo en el contexto del objetivo declarado de la Defensora del Pueblo de incrementar la visibilidad de la Red y destacar la importancia de la cooperación en los ámbitos nacional y europeo.

La publicación del Defensor del Pueblo *¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?* incluye información complementaria sobre vías de recurso alternativas.



Capítulo 6

Recursos

6.1 Presupuesto

El presupuesto del Defensor del Pueblo Europeo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea (UE). Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, las indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 cubre los inmuebles, el mobiliario, el material y los gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución. En 2015, los créditos presupuestarios ascendieron a 10 346 105 EUR.

Para garantizar una gestión efectiva de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo 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, el Defensor del Pueblo Europeo también es fiscalizado por el Tribunal de Cuentas Europeo.

6.2 Utilización de los recursos

Todos los años, el Defensor del Pueblo aprueba un [Plan de Gestión Anual](#) (PGA) en el que se describen las acciones concretas que debe llevar a cabo para poner en práctica los objetivos y las



El personal de la institución del Defensor del Pueblo Europeo.



Beate Gminder se incorporó a la institución del Defensor del Pueblo Europeo en calidad de Secretaria General.

prioridades de la institución. El PGA de 2015 es el primero que se basa en la Estrategia del Defensor del Pueblo Europeo «[De cara a 2019](#)».

6.3 El equipo de la Defensora del Pueblo Europeo

La institución cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe, capacitado para atender las reclamaciones sobre mala administración en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y sensibilizar sobre la labor del Defensor del Pueblo. En 2015, la plantilla de la institución del Defensor del Pueblo constaba de sesenta y seis puestos. En septiembre, Beate Gminder se incorporó a la institución en calidad de secretaria general en sustitución de Ian Harden, tras la jubilación de este.

En el [sitio web del Defensor del Pueblo](#) se publica y actualiza periódicamente la lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la institución y las tareas de cada departamento.

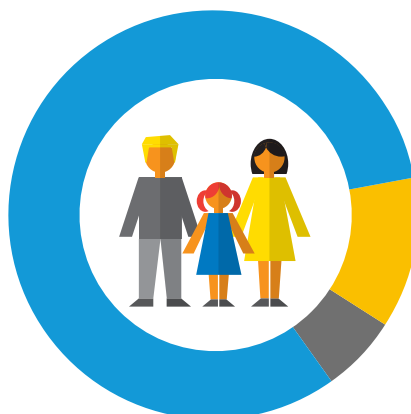


Capítulo 7

Tipología y origen de las reclamaciones

El Defensor del Pueblo Europeo emprendió en 2015 un proceso de adaptación continua de sus procedimientos de investigación para aumentar su eficacia y lograr un mayor impacto entre un mayor número de ciudadanos. Así, varios asuntos relacionados con reclamaciones no se investigaron a título individual, sino que se tramitaron en el contexto de investigaciones estratégicas, como las relativas a la transparencia de la Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (TTIP), la composición de los grupos de expertos o el respeto de los derechos humanos en el contexto del Fondo de Cohesión de la UE. Con casi total seguridad, este enfoque más proactivo hizo innecesaria la presentación de otras reclamaciones individuales.

Ciudadanos que recibieron en 2015 ayuda directa del Defensor del Pueblo Europeo
17 033



13 966

Asesoramiento a través de la guía interactiva del sitio web del Defensor del Pueblo

2 007

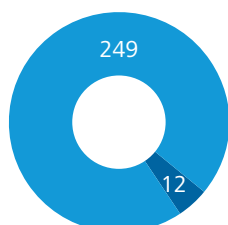
Reclamaciones tramitadas en 2015

1 060

Solicitudes de información atendidas por los servicios del Defensor del Pueblo Europeo

261

Investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015

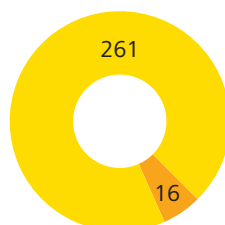


Investigaciones iniciadas como consecuencia de una reclamación

Investigaciones de oficio iniciadas (incluidas tres investigaciones estratégicas)⁽¹⁾

277

Investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015

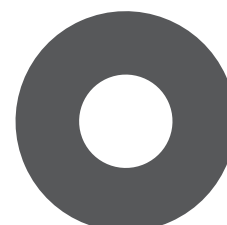


Investigaciones basadas en una reclamación concluidas

Investigaciones de oficio concluidas (incluidas ocho investigaciones estratégicas)⁽²⁾

6

Iniciativas estratégicas⁽³⁾



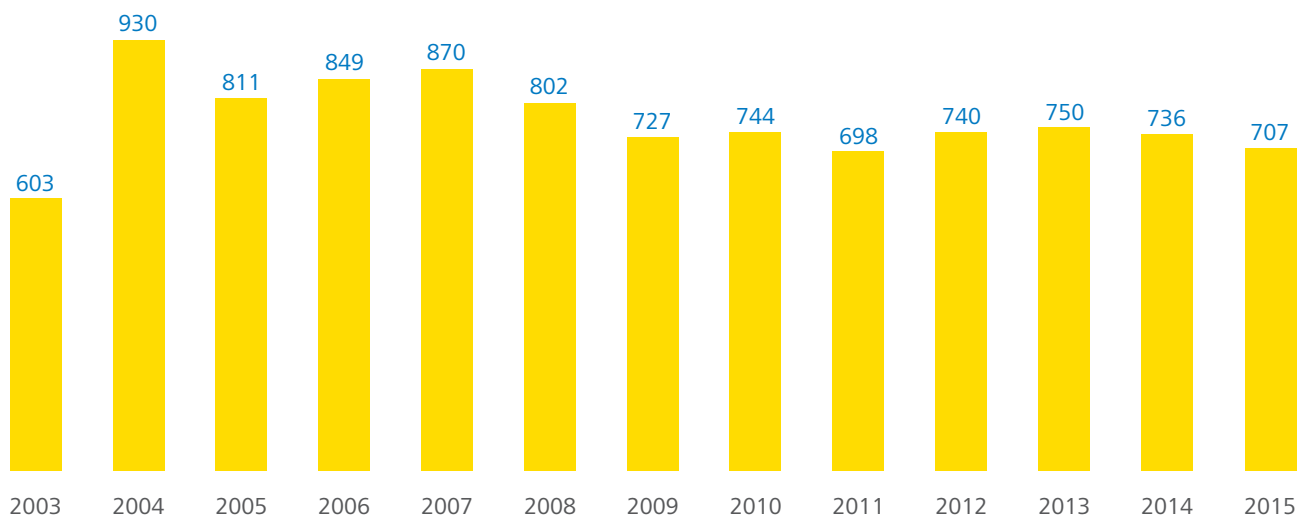
⁽¹⁾ Las investigaciones de oficio técnicas (por ejemplo, las basadas en reclamaciones presentadas por ciudadanos no pertenecientes a la UE) son distintas de las investigaciones de oficio estratégicas (por ejemplo, las referidas a la transparencia del diálogo a tres bandas y a la demora en los pagos).

⁽²⁾ Entre estas cabe incluir las investigaciones estratégicas sobre la transparencia del TTIP, la denuncia de irregularidades, la Iniciativa Ciudadana Europea, los derechos humanos en la política de cohesión de la UE y los retornos forzados de Frontex.

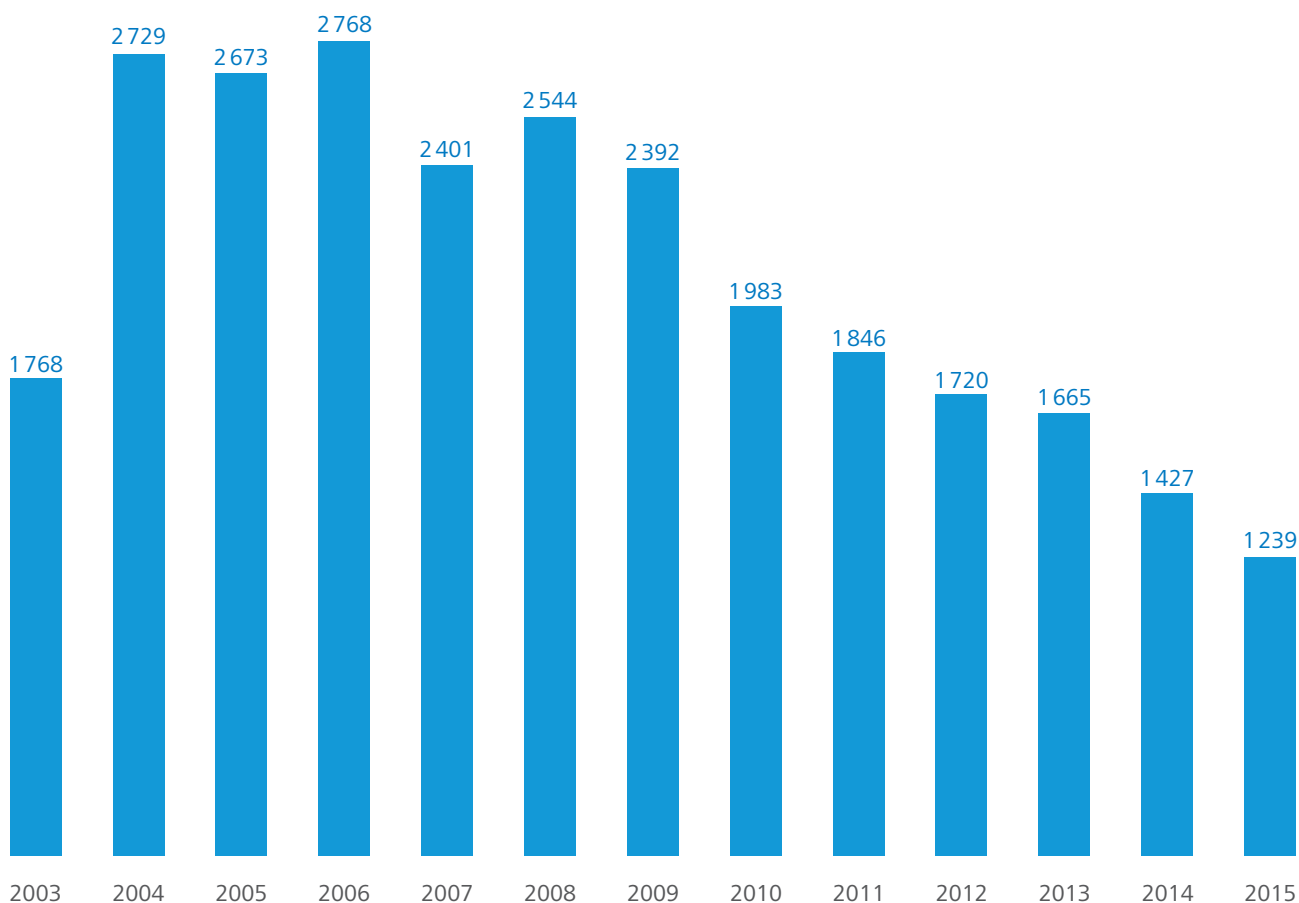
⁽³⁾ La Defensora del Pueblo optó por dar seguimiento a una serie de temas de importancia estratégica sin iniciar una investigación al respecto, como los relativos a la transparencia del Banco Central Europeo, las actividades de los excomisarios posteriores al abandono de su puesto y el Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI).



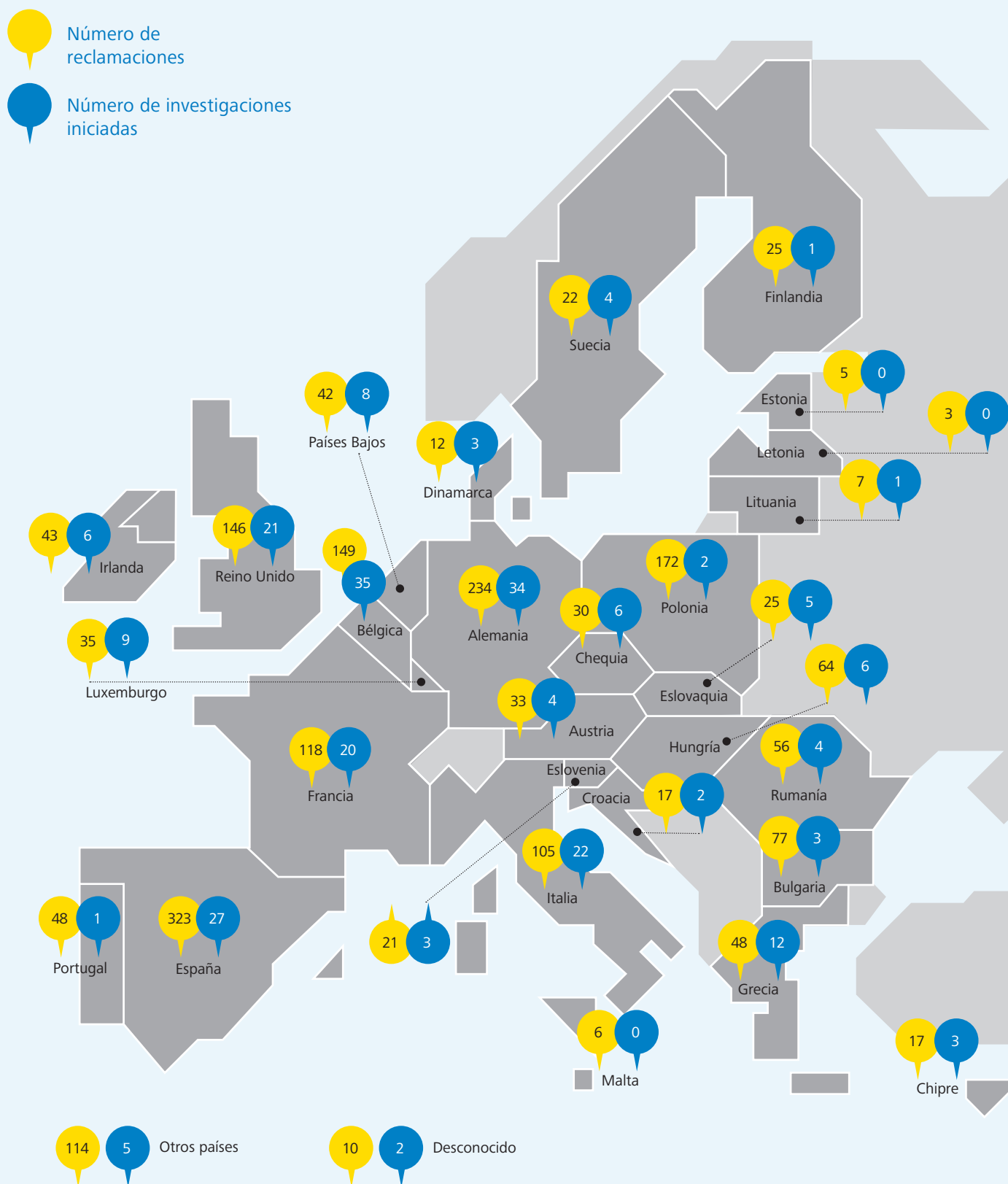
Número de reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo durante el período 2003-2015



Número de reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo durante el período 2003-2015



Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015

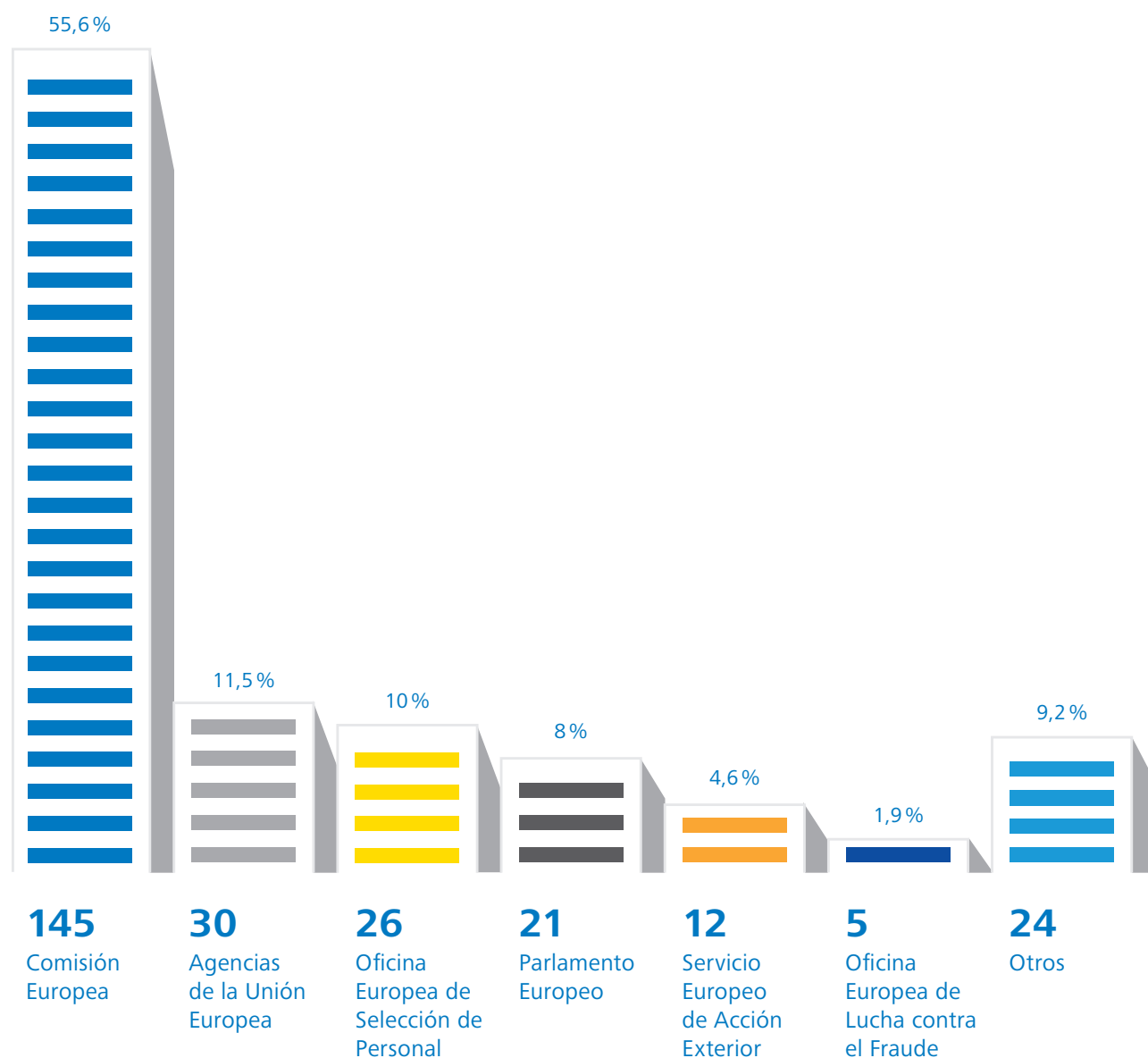




Capítulo 8

¿Contra quién se reclamó?

Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015 se refirieron a las siguientes instituciones



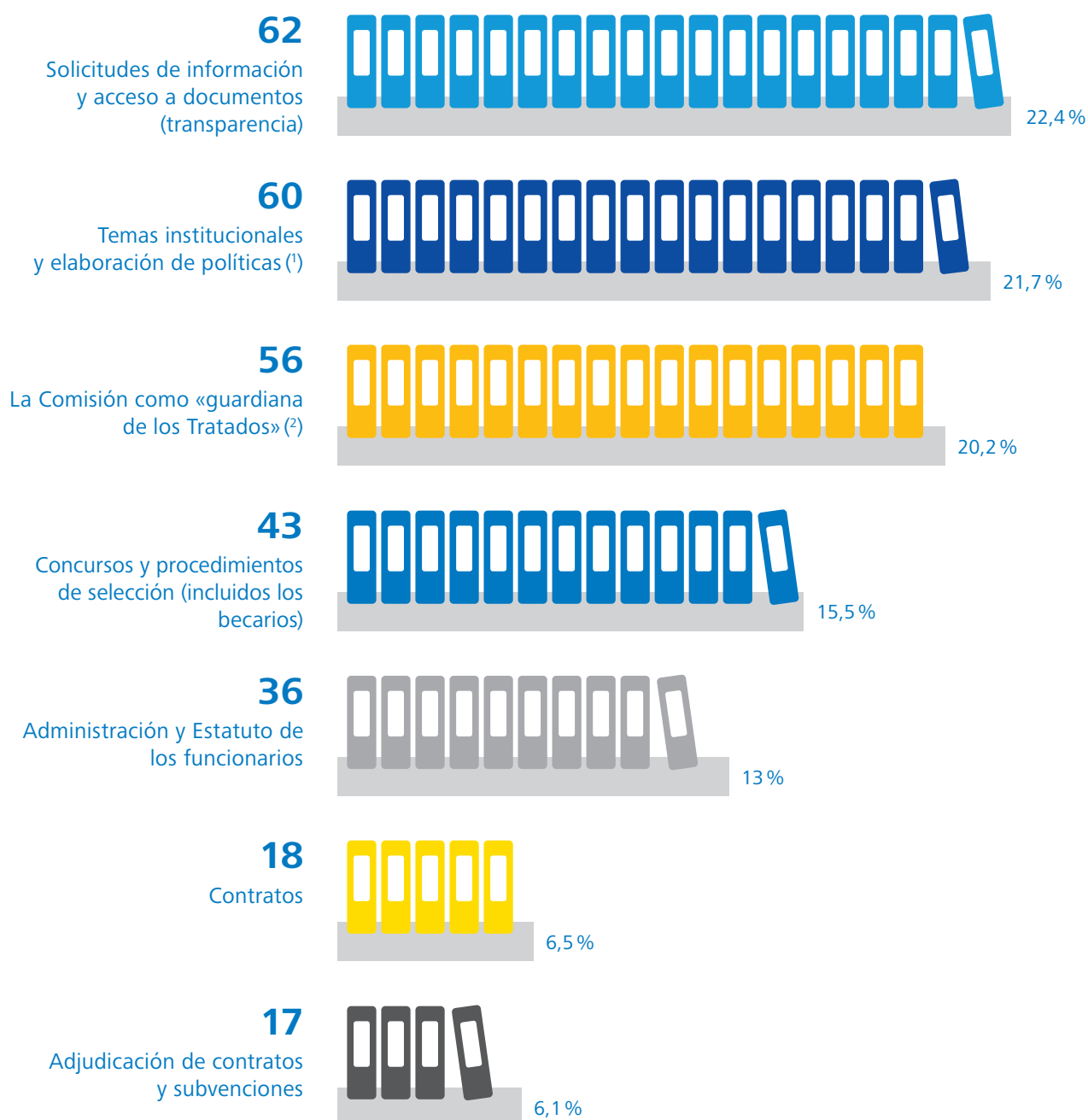
N. B.: Una investigación de oficio iniciada en 2015 (sobre la transparencia de los diálogos a tres bandas) se refirió a más de una institución. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.



Capítulo 9

¿Sobre qué se reclamó?

Objeto de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015



N. B.: En algunos casos, el Defensor del Pueblo Europeo concluyó investigaciones relativas a dos o más temas. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

⁽¹⁾ Por ejemplo, conflictos de intereses o demoras u otras deficiencias en los procedimientos de las instituciones.

⁽²⁾ Por ejemplo, los procedimientos de la Comisión en relación con la presunta infracción de la legislación de la UE por parte de un Estado miembro.



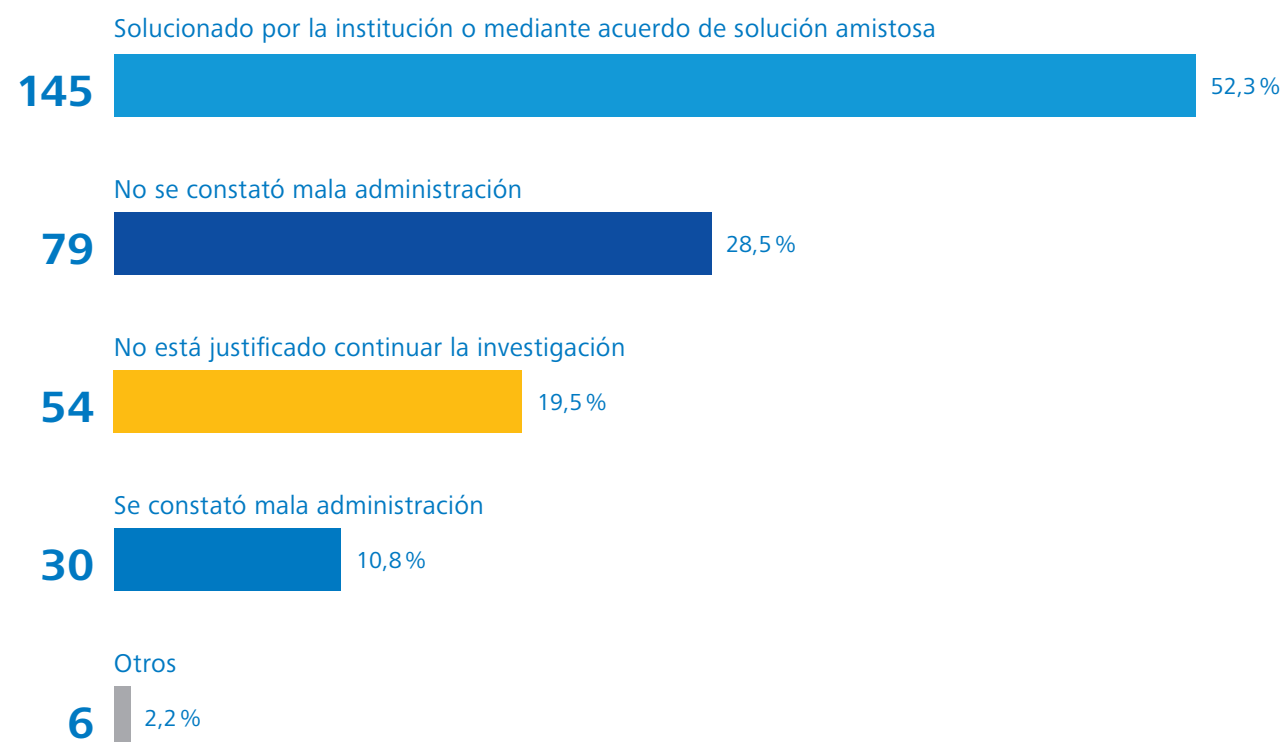
Capítulo 10

Resultados obtenidos

Medidas adoptadas por el Defensor del Pueblo Europeo en relación con reclamaciones recibidas en 2015



Resultado de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015

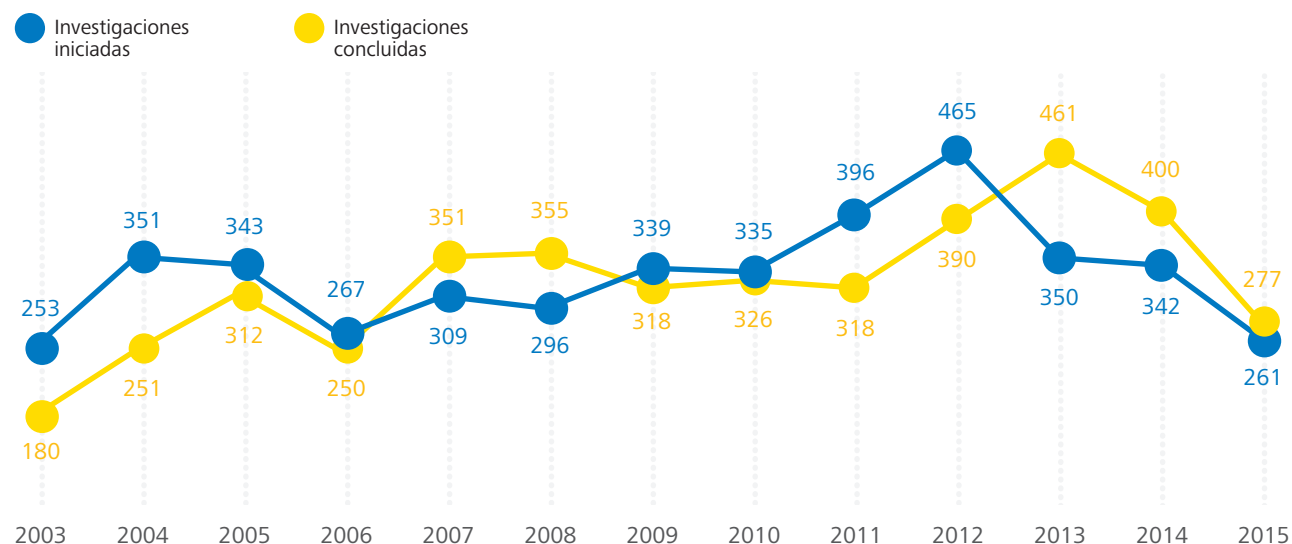


N. B.: En algunos casos, el Defensor del Pueblo Europeo archivó investigaciones basándose en dos o más motivos. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

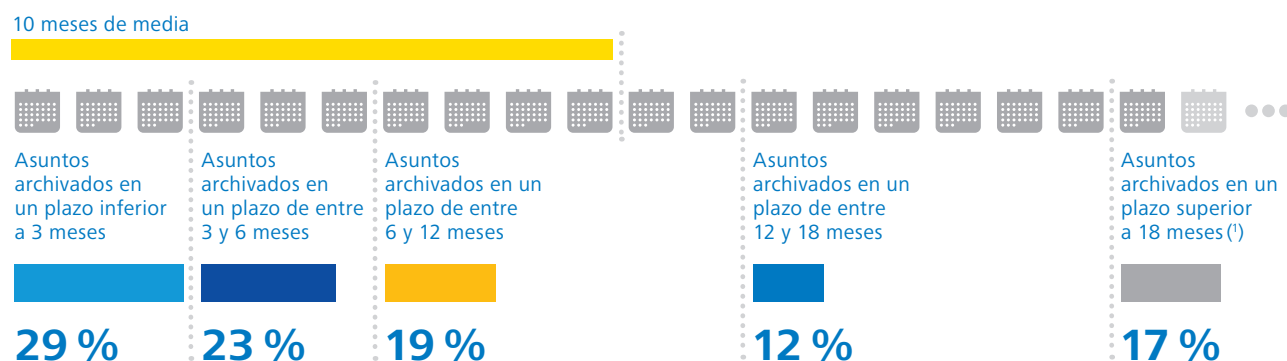
Investigaciones en las que el Defensor del Pueblo Europeo constató mala administración en 2015



Evolución del número de investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo



Duración de las investigaciones en los asuntos archivados por el Defensor del Pueblo Europeo en 2015



⁽¹⁾ En algunos asuntos complejos se requieren varias rondas de consultas con el reclamante y con la institución correspondiente. De este modo, los servicios del Defensor del Pueblo Europeo no solo esclarecen a fondo los hechos, sino que tratan también de alcanzar una solución aceptable para ambas partes.



La institución del Defensor del Pueblo Europeo hace hincapié en realizar investigaciones que redunden en interés público. Sin embargo, la mayor parte de su trabajo se dedica a casos basados en reclamaciones presentadas por ciudadanos, empresas, asociaciones, organizaciones no gubernamentales y otras organizaciones.

El Defensor del Pueblo Europeo garantiza que el servicio de reclamaciones gratuito será tan imparcial, transparente y sencillo como sea posible. Los reclamantes pueden presentar su reclamación por cualquier medio de comunicación escrita, entre ellos un [formulario de reclamación en línea](#). A cada reclamante se le asigna un responsable específico que actúa como persona de contacto.

En caso de que una reclamación no se inscriba dentro del ámbito de actividades del Defensor del Pueblo Europeo, la institución asesora cuanto antes al reclamante sobre qué otros órganos podrían prestarle ayuda. También puede decidir transferir la reclamación a otros órganos, por ejemplo a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, si el reclamante está de acuerdo.

Si una reclamación no cumple los criterios de admisibilidad o no existen motivos suficientes para iniciar una investigación, la Defensora del Pueblo la rechazará. En el escrito que dirija al reclamante, le ofrecerá consejo, si procede, acerca de si otro órgano de ámbito nacional o de la UE podría serle de ayuda.

Cuando la Defensora del Pueblo decide iniciar una investigación, examina en primera instancia si el perjuicio causado al reclamante puede subsanarse de manera rápida. Puede, por ejemplo, inspeccionar rápidamente el expediente relativo al conflicto o la persona responsable del examen del asunto puede ponerse en contacto con la institución para debatir sobre la posibilidad de alcanzar una solución rápida.

Habrà que proceder a una investigación completa cuando la reclamación tenga un carácter complejo o requiera claramente la participación de diversos servicios especializados de la institución afectada. La Defensora del Pueblo tiene a su alcance diversas opciones. Puede proponer una solución o emitir una recomendación en la que pida a la institución que ponga remedio a la mala administración. Si no es posible alcanzar una solución, podrá optar por formular un comentario crítico.

Mejora de los procedimientos de tramitación de asuntos

A finales de 2015, la Defensora del Pueblo inició una revisión de sus procedimientos de tramitación de asuntos, con la intención de mejorar su eficacia y lograr un mayor impacto. En 2016 se introducirán los procedimientos revisados, una vez hayan concluido las fases de revisión y consulta con el Parlamento Europeo.



Capítulo 12

Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo

Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en 2014



La institución del Defensor del Pueblo Europeo publica anualmente un informe completo sobre el modo en que las instituciones de la Unión Europea (UE) responden a sus propuestas para mejorar la Administración de la UE. Estas propuestas adoptan la forma de soluciones amistosas, recomendaciones, comentarios críticos y comentarios adicionales. El índice de cumplimiento es clave para medir el impacto y la pertinencia del trabajo de la institución del Defensor del Pueblo.

El informe *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014* («¿Hay que rectificar? Respuesta de las instituciones de la UE al Defensor del Pueblo en 2014») revela que las instituciones de la UE cumplieron las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en un 90 % de los casos. Se trata, con mucho, del porcentaje más elevado logrado a hasta la fecha. Desde que la institución comenzó a registrar las estadísticas de cumplimiento en 2011, los índices de las instituciones han rondado un porcentaje del 80 %. Tal y como muestra el informe, el índice de cumplimiento puede variar considerablemente entre instituciones: del 100 % en algunos casos al 0 % en el peor de los casos. La Comisión, por ejemplo, alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 86 % (frente al 73 % de 2013). Dado su peso en la Administración de la UE, la Comisión es objeto del mayor porcentaje de investigaciones realizadas por la institución del Defensor del Pueblo.

El informe de 2015 estará disponible a finales de 2016.



Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por correo postal

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

Por teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Por Internet

Sitio web: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

El presente *Informe Anual* se publica en internet en:
www.ombudsman.europa.eu

© Unión Europea, 2016

© Unión Europea para todas las fotografías o imágenes, excepto la portada (© Tom Grill/Getty Images) y la página 8 (© Denis Ismagilov/Stocklib).

Se autoriza la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique la fuente.

Compuesto con FrutigerNext y Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-832-6	ISSN 1680-3825	doi:10.2869/22159	QK-AA-16-001-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9212-861-6	ISSN 1680-3930	doi:10.2869/485046	QK-AA-16-001-ES-N

Si necesita una versión en letra grande de la presente publicación, póngase en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo.

