



Defensor del Pueblo Europeo

# Informe Anual 2016







**Defensor del Pueblo Europeo**

# Informe Anual 2016



# Índice

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>1 El 2016 en pocas palabras</b>	<b>6</b>
<b>2 Asuntos destacados</b>	<b>7</b>
2.1 Transparencia en la toma de decisiones en la UE	7
2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión	9
2.3 Transparencia en la toma de decisiones en materia económica y financiera	11
2.4 Acceso a documentos de la UE	13
2.5 Consideraciones éticas	14
2.6 Agencias y otros órganos de la UE	16
2.7 Contratos y subvenciones de la UE	17
2.8 Futuros desafíos	18
<b>3 Premio a la buena administración</b>	<b>21</b>
<b>4 Comunicación</b>	<b>22</b>
<b>5 Relaciones con las instituciones de la UE</b>	<b>24</b>
5.1 Parlamento Europeo	24
5.2 Comisión de Peticiones	24
5.3 Comisión Europea	25
5.4 Otras instituciones, agencias y organizaciones	26
5.5 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	26
<b>6 Red Europea de Defensores del Pueblo</b>	<b>29</b>
<b>7 Gestión cotidiana de los asuntos</b>	<b>33</b>
<b>8 Tipología y origen de las reclamaciones</b>	<b>34</b>
8.1 Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas	34
8.2 Reclamaciones que no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo	37
<b>9 ¿Contra quién se reclamó?</b>	<b>40</b>
<b>10 ¿Sobre qué se reclamó?</b>	<b>41</b>
<b>11 Resultados obtenidos</b>	<b>42</b>
<b>12 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo</b>	<b>45</b>
<b>13 Recursos</b>	<b>46</b>
13.1 Presupuesto	46
13.2 Utilización de los recursos	47
<b>Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo</b>	<b>48</b>



## Introducción



Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo

Me complace sobremanera presentarles nuestro Informe Anual 2016.

Ha sido un año turbulento para la UE y los problemas no han quedado atrás. La crisis del desempleo, la actual crisis migratoria, la decisión del Reino Unido de salir de la Unión y las preocupaciones por las repercusiones en Europa del nuevo Gobierno de los Estados Unidos nos obligan a todos a trabajar aún más para que las instituciones de la UE sean tan receptivas y comprensivas como sea posible con los ciudadanos a los que servimos.

Este año ha mostrado de nuevo en qué medida el trabajo de un defensor del pueblo puede tener una repercusión positiva con el paso del tiempo en la conducta de la administración de la UE, de conformidad con nuestra estrategia de aumentar el impacto, la relevancia y la visibilidad de la institución.

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 UE, a través de investigaciones estratégicas abiertas por iniciativa propia sobre problemas detectados en las instituciones de la UE. Cooperamos con la Comisión Europea y el Parlamento Europeo en el examen sobre los grupos de expertos que asesoran a la Comisión en materia de políticas diversas. Dialogamos con el Presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker, acerca de cuestiones éticas referidas a ex comisarios, y con el Presidente del Eurogrupo, Jeroen Dijsselbloem, sobre la transparencia de dicho órgano. También formulamos recomendaciones a la Comisión sobre la autorización de plaguicidas, y a la Comisión, al Consejo y al Parlamento Europeo sobre cómo mejorar la transparencia de los diálogos tripartitos.

Al final del año, presentamos la convocatoria del Premio a la buena administración (*Award for Good Administration*), cuya intención es reconocer la excelencia en la administración pública de la UE y la dedicación de tantos funcionarios de la Unión que trabajan para mejorar la vida de los ciudadanos europeos.

Mi labor principal sigue siendo ayudar a los ciudadanos cuando tienen problemas con la administración pública de la UE, y sus preocupaciones constituyen la inmensa mayoría de los centenares de reclamaciones que tramitamos cada año.

En 2016, también celebramos en Bruselas la conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo, la cual supuso la continuación natural de nuestra exitosa cooperación en cuestiones como la migración, la transparencia de las actividades de los grupos de presión y el Estado de Derecho. La Comisión Europea también se comprometió a colaborar de manera más práctica con la red.

Afronto con entusiasmo tanto los retos que plantea 2017 como la perspectiva de trabajar con la administración de la UE para ayudar a encontrar soluciones a los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos de la Unión. En concreto, espero poder dar continuidad a mi excelente y fructífera colaboración con el Parlamento Europeo. Su apoyo ha sido, y sigue siendo, vital para poder desempeñar de manera eficaz mi cometido en nombre de los ciudadanos a los que servimos conjuntamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a stylized, flowing script.

Emily O'Reilly



## Capítulo 1

# El 2016 en pocas palabras

El año 2016 estuvo repleto de acontecimientos; a continuación se describen algunos de los más destacados:

# 2016







La Defensora del Pueblo Europeo ayuda a los ciudadanos que se ponen en contacto con instituciones, órganos y agencias de la UE. Los problemas sobre los que reclaman van desde desavenencias contractuales hasta violaciones de los derechos fundamentales, pasando por la falta de transparencia en la toma de decisiones o por la denegación de acceso a documentos. En 2016, las investigaciones relacionadas con la transparencia volvieron a representar el mayor porcentaje de asuntos.

### 2.1 Transparencia en la toma de decisiones en la UE

La Defensora del Pueblo [publicó](#) en julio diversas propuestas para reforzar la transparencia de los diálogos tripartitos, negociaciones oficiosas sobre propuestas legislativas de la UE en las que participan el Parlamento Europeo y el Consejo de la UE en presencia de la Comisión. Tales propuestas recomiendan la publicación de las fechas de las reuniones del diálogo tripartito y resúmenes de las actas, las posturas de los colegisladores a propósito de la propuesta de la Comisión de que se trate y los nombres de los responsables de la toma de decisiones presentes en las reuniones del diálogo tripartito. La Defensora del Pueblo recomendó que los documentos que recogen las principales etapas del proceso se publicaran tan pronto como fuera posible una vez concluidas las negociaciones. Analizó los documentos relativos al diálogo tripartito sobre dos actos de la UE (la Directiva sobre crédito hipotecario y el Reglamento sobre ensayos clínicos) y celebró una consulta pública en el marco de la que recibió 51 respuestas, incluidas cinco procedentes de parlamentos nacionales. El Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión respondieron a las propuestas de la Defensora del Pueblo en diciembre y se mostraron, por lo general, de acuerdo con sus argumentos a favor de una mayor transparencia. En las respuestas, las instituciones describieron sucintamente sus medidas de seguimiento iniciales, que incluyen debates entre ellas sobre la aplicación de las propuestas. [#1](#)

En mayo, la Defensora del Pueblo inició una [investigación estratégica](#) sobre el modo en que la Comisión Europea evalúa los conflictos de intereses que afectan a sus asesores



#1



**LSE EUROPP  
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed  
[bit.ly/2b2D6qK](https://bit.ly/2b2D6qK)



Cómo puede mejorarse la transparencia en el proceso de negociación y aprobación de la legislación de la UE.

Los juristas e investigadores del Defensor del Pueblo Europeo inspeccionaron la documentación sobre los asesores especiales nombrados en 2015 y 2016.



#2



Nick Beake

@EUombudsman now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

La Defensora del Pueblo Europeo ha iniciado una investigación más amplia sobre el nombramiento de asesores especiales (que a menudo trabajan simultáneamente para clientes del sector privado y para la UE).

especiales. Los asesores dan su opinión en tanto que expertos directamente a los Comisarios cuando estos lo solicitan. El objetivo de la investigación, iniciada a raíz de denuncias de particulares, consiste en asegurar que las normas sean lo bastante sólidas como para evitar cualquier influencia indebida en la formulación de políticas. En una carta dirigida al Presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker, la Defensora del Pueblo recomendó que se aclararan tanto el mandato de los asesores como sus actividades al margen de la Comisión antes de procederse a su designación, y que la evaluación de los posibles conflictos de interés se actualizara en caso de cambios en su actividad fuera de la Comisión. [#2](#)

Los juristas e investigadores del Defensor del Pueblo Europeo inspeccionaron la documentación sobre los asesores especiales nombrados en 2015 y 2016. El informe de inspección refleja una mejora significativa en ciertos ámbitos en 2016, hecho reconocido en una carta enviada por la Defensora del Pueblo al Presidente Juncker. La Defensora del Pueblo seguirá centrándose, en 2017, en la consecución de otras posibles mejoras en los ámbitos siguientes: modo de organización del procedimiento de designación de asesores especiales, evaluación de conflictos de intereses por la Comisión antes de la designación, deber de declarar nuevas actividades tras la designación y acceso del público a documentos e información.

El programa «EU Pilot» de la Comisión, en el marco del cual se pretende garantizar que los Estados miembros apliquen correctamente la legislación de la UE sin recurrir a un procedimiento de infracción, fue objeto de una [investigación estratégica](#) que se inició en mayo. La Defensora del Pueblo decidió analizar el proceso tras haber investigado diversas reclamaciones. La Defensora preguntó a la Comisión cómo funciona el procedimiento, incluidos los motivos de las demoras, cómo se comunica a los denunciantes la apertura y el cierre de un procedimiento en el marco de EU Pilot y qué medidas adopta la Comisión cuando un Estado miembro se demora reiteradamente a la hora de responder o no facilita suficiente información. A finales de 2016, la Defensora del Pueblo inició una nueva inspección de expedientes para obtener una idea más clara de cómo funciona el procedimiento en la práctica. La investigación continúa en 2017.

Un [asunto](#) que ilustra la importancia de la transparencia en la toma de decisiones se refirió al proceso de autorización de plaguicidas en el mercado europeo. Concretamente, analizó la práctica de la Comisión de aprobar la seguridad de uso de una sustancia activa antes de haber obtenido todos los datos necesarios para fundamentar tal decisión (con arreglo a un procedimiento de «datos confirmatorios»). La Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que presentara un informe en 2018 y demostrara que el procedimiento se está utilizando

de manera restrictiva, que se ha mejorado el control de la utilización de plaguicidas por los Estados miembros y que se han completado las evaluaciones relativas a las diez sustancias restantes a las que se había referido el reclamante. **g+ #1**

Otro **asunto** se refirió a las demoras de la Comisión en la autorización de 20 solicitudes relativas a la comercialización de alimentos y piensos modificados genéticamente. En el curso de la investigación, la Comisión tramitó las 20 solicitudes en cuestión. Sin embargo, la Defensora del Pueblo concluyó que las demoras no estaban justificadas y sugirió que si la Comisión consideraba inadecuados los plazos para la toma de decisiones en relación con los alimentos y piensos modificados genéticamente, debía abordar tal problema en su revisión del modo en que se adoptan las decisiones.

## 2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión

La Defensora del Pueblo investigó asimismo la transparencia de las actividades de los grupos de presión en la UE y otros asuntos conexos. El equilibrio de los intereses representados en los cientos de grupos de expertos que asesoran a la Comisión en materia de política y legislación constituyó el objeto de una importante investigación estratégica. A comienzos de 2016, la Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que adoptara una serie de medidas de refuerzo de la transparencia de los grupos de expertos, incluida la publicación de actas detalladas de sus reuniones. El Parlamento también se mostró muy activo en relación con este tema. En mayo, la Comisión respondió indicando que tenía la intención de introducir diversos cambios en el sistema, incluida la publicación de órdenes del día y actas adecuadas, la mejora de la gestión de los conflictos de intereses en relación con los expertos nombrados a título personal y la vinculación de la pertenencia al grupo de expertos a la obligación de constar en el Registro de transparencia de la UE. La Defensora del Pueblo analizará las actas de reuniones y otros documentos pertinentes en 2017, antes de formular sus conclusiones finales sobre la respuesta de la Comisión a sus recomendaciones. **🐦 #3**

A petición del Parlamento, la Comisión procedió a revisar el Registro de transparencia de la UE en 2016. La Defensora del Pueblo **escribió** al Presidente Juncker para proponerle recomendaciones para la mejora del Registro, de modo que este se convierta en un punto de referencia central para la transparencia de todas las instituciones y agencias de la Unión Europea. También exigió la plena transparencia de la financiación de todos los grupos de presión, la mejora en la exactitud de los datos y el endurecimiento de la vigilancia.



#1

Defensor del Pueblo Europeo

### [Comunicado de Prensa] La Defensora del Pueblo pide a la Comisión que informe sobre la autorización de plaguicidas

La investigación de la Defensora del Pueblo Europeo sobre la autorización de plaguicidas por parte de la Comisión Europea destaca las preocupaciones que suscita **la práctica de la Comisión de sancionar la seguridad del uso de una sustancia activa** antes de haber obtenido todos los datos necesarios para fundamentar tal decisión. La Defensora del Pueblo analizó la práctica de la Comisión de autorizar sustancias al tiempo que solicita los datos que confirman su seguridad. A raíz de su análisis y **a la luz de la importancia para la salud y la protección del medio ambiente en la UE, la Defensora del Pueblo formuló varias propuestas para mejorar el sistema de autorización de plaguicidas de la Comisión.**



#3



Frans Timmermans

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-16-1923\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm) ...

El Vicepresidente primero de la Comisión Europea, Frans Timmermans, afirmó: «Se trata de otro avance en el proceso de cambio del modo en que funciona "Bruselas". Se han adoptado nuevas normas relativas a los grupos de expertos.»



#4



Erik Wesselius

How to improve the EU #TransparencyRegister? @EUombudsman makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



La Defensora del Pueblo Europeo presenta una serie de recomendaciones pertinentes sobre cómo mejorar el Registro de transparencia de la UE.

En una decisión de finales de 2016, la Defensora del Pueblo expuso su firme rechazo a la postura de la Comisión con respecto a la transparencia de sus reuniones con los grupos de presión de la industria tabacalera.

Instó asimismo a que el acuerdo interinstitucional definitivo sobre el Registro mencionara el derecho a presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo. El Registro revisado está siendo objeto de negociación entre la Comisión, el Parlamento y el Consejo. [#4](#)

Consciente de que los funcionarios de las instituciones públicas de la UE y de ámbito nacional podrían acoger de manera positiva consejos sobre cómo evitar la influencia indebida de los grupos de interés, la Defensora del Pueblo elaboró una serie de [directrices prácticas](#). El borrador de la lista de prácticas procedentes e improcedentes se publicó al final del año, solicitando las observaciones de los ciudadanos. Se recomendó a los funcionarios que denunciaran las actividades de los grupos de presión inaceptables y que no organizaran reuniones fuera del horario de oficina, salvo en dependencias oficiales, o sin contar con la presencia de otro compañero.

En una [decisión](#) de finales de 2016, la Defensora del Pueblo expuso su firme rechazo a la postura de la Comisión con respecto a la transparencia de sus reuniones con los grupos de presión de la industria tabacalera. En otoño de 2015, la Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que publicara en línea, por iniciativa propia, todas las reuniones con los grupos de presión de la industria tabacalera o de sus representantes jurídicos, así como las actas de las reuniones, para que la institución cumpliera sus obligaciones en virtud del Convenio Marco de las Naciones Unidas para el Control del Tabaco (CMCT). La Dirección General (DG) de Salud de la Comisión aplicaba ya las prácticas recomendada por la Defensora del Pueblo. La Comisión respondió a principios de 2016 declarando que, a su juicio, estaba cumpliendo el CMCT y que no consideraba necesario adoptar la praxis de la DG de Salud. La Defensora del Pueblo dio por concluida



Acto de la Defensora del Pueblo Europeo sobre la transparencia de los grupos de presión de la industria tabacalera.



la investigación del asunto constatando la existencia de un caso de mala administración y señalando que la Comisión no había aducido razones justificadas para negarse a adoptar las medidas propuestas por su Oficina. [🐦 #5](#)

El modo de mejorar la transparencia de los grupos de presión de la industria tabacalera fue el tema central del [evento estratégico de primavera](#) de la Defensora del Pueblo. Intervinieron en el mismo el Comisario de la DG de Salud de la UE, el representante de la OMS en la UE y representantes de la sociedad civil. Se examinó el modo en que la DG de Salud aplica el CMCT y se debatió sobre la importancia de que la Comisión, en su totalidad, aplique las mismas medidas. La Defensora del Pueblo pidió a todas las instituciones de la UE que aplicaran plenamente el Convenio con arreglo a sus directrices. [🌐 #1](#)

## 2.3 Transparencia en la toma de decisiones en materia económica y financiera

La toma de decisiones en materia económica y financiera reviste un considerable interés público. La Oficina del Defensor del Pueblo ha tramitado reclamaciones individuales en este ámbito y, en ocasiones, la Defensora considera más conveniente denunciar cuestiones preocupantes o solicitar más información en el marco de una «iniciativa estratégica». Así, [elogió](#) a Jeroen Dijsselbloem, Presidente del Eurogrupo, por las medidas adoptadas por iniciativa propia para mejorar la transparencia de dicho órgano, a saber, la publicación de órdenes del día detallados y documentos de síntesis de sus reuniones, y pidió más aclaraciones sobre sus propuestas. El Sr. Dijsselbloem [respondió](#) declarando que, dado que se había adoptado un régimen de transparencia, el Eurogrupo había publicado una serie de documentos, incluido el material utilizado para preparar sus debates. El Sr. Dijsselbloem [declaró](#) asimismo que el órgano que preside se comprometía a fomentar la transparencia de sus deliberaciones políticas y que las cuestiones planteadas por la Defensora del Pueblo se incorporarían a sus reflexiones posteriores.

Representantes de la Oficina del Defensor del Pueblo se reunieron con Danièle Nouy, Presidenta del Consejo de Supervisión del Banco Central Europeo (BCE), para debatir sobre la transparencia del proceso de revisión y evaluación supervisoras (PRES), con arreglo al que se evalúa la buena salud financiera de los bancos de la zona del euro. La Defensora del Pueblo realizó un seguimiento remitiendo una [carta](#) a la Sra. Nouy en la que señalaba que el BCE probablemente experimentaría –si no era ya el caso– un aumento del número de solicitudes de acceso del público a los



**Vera da Costa e Silva**

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential. [@FCTCofficial](#)

Vera da Costa e Silva, Jefa de la Secretaría del Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco (CMCT) escribió: ¡Mi enhorabuena a la Defensora del Pueblo Europeo! El cumplimiento del CMCT de la OMS es fundamental.



**Storify**



### Mejora de la transparencia de las actividades de los grupos de presión de la industria tabacalera

El 27 de abril, la Defensora del Pueblo organizó un acto sobre el modo en que las instituciones de la UE podrían cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia en el marco de las normas y directrices que rigen las actividades de los grupos de presión de la industria tabacalera de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de las Naciones Unidas.



#6



Gide Brussels

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via @EUombudsman

Una carta de la Defensora del Pueblo Europeo al Banco Central sobre el proceso de revisión y evaluación supervisoras.

El BEI, tal y como solicitaba la Defensora del Pueblo, también publicó en su sitio web el acuerdo sobre el Fondo Europeo para Inversiones Estratégicas (FEIE) firmado por el BEI y la Comisión.



#7



Bruno Nicostrate

Very good recommendation!

¡Una recomendación muy buena!

documentos relativos al ámbito de la supervisión bancaria. La Defensora del Pueblo recomendó al BCE que examinara sus competencias al objeto de publicar una parte del manual de supervisión del Mecanismo Único de Supervisión. Además, la Defensora del Pueblo recomendó la publicación, una vez transcurrido un plazo adecuado, de las cartas relativas al PRES remitidas a título individual a las entidades supervisadas. La Sra. Nouy **respondió** declarando que transmitiría la carta de la Defensora del Pueblo a los demás miembros del Consejo de Supervisión y señaló que, en cuanto al PRES, además de publicar un folleto en el que se explica la metodología del Mecanismo Único de Supervisión, el Banco también había organizado talleres específicos en cooperación con el sector bancario. #6 #7

En febrero, la Defensora del Pueblo **recomendó** al Presidente del Banco Europeo de Inversiones (BEI), Werner Hoyer, la publicación por iniciativa propia de las actas de las reuniones del Consejo de Administración del Banco Europeo de Inversiones y, asimismo, del Fondo Europeo de Inversiones (FEI). La Defensora del Pueblo acogió con satisfacción la respuesta del Presidente Hoyer, en la que señalaba que el banco había acordado adoptar tales medidas de transparencia. El BEI, tal y como solicitaba la Defensora del Pueblo, también publicó en su sitio web el acuerdo sobre el Fondo Europeo para Inversiones Estratégicas (FEIE) firmado por el BEI y la Comisión. Además, el BEI está actualizando progresivamente su registro público –una base de datos electrónica vinculada a los proyectos que financia el banco– a través de la publicación de más información relativa a cuestiones medioambientales y sociales.

En un momento posterior del año, la Defensora del Pueblo recomendó al BEI que modificara su código ético interno de modo que los miembros de su Consejo de Administración estuvieran obligados a solicitar la autorización de la Comisión de Ética y Cumplimiento antes de emprender una nueva actividad. También preguntó por el Código de Conducta de los miembros del Consejo de Administración del BEI y señaló que aquel no establecía la obligación de presentar una declaración de intereses o una relación de intereses económicos, como es práctica habitual en otras instituciones financieras internacionales.

En una **carta** enviada al Presidente Juncker, la Defensora del Pueblo preguntó sobre el régimen de publicación de documentos relacionados con la labor del Consejo Fiscal Europeo, un nuevo órgano creado para asesorar a la Comisión sobre cuestiones fiscales. La Comisión **respondió** que los documentos del Consejo Fiscal Europeo están sujetos a las normas de la UE sobre el acceso del público a los documentos [Reglamento (CE) n.º 1049/2001].

## 2.4 Acceso a documentos de la UE

Cada año, la Defensora del Pueblo recibe numerosas reclamaciones de particulares u organizaciones que denuncian que la Administración de la UE no les ha concedido acceso a determinados documentos. En estos casos, la Defensora comprueba si está justificado o no que la institución deniegue el acceso a los documentos. Si la Defensora considera que no está justificado, intentará que se divulgue el documento solicitado.

Uno de esos [asuntos](#) se refirió a una solicitud de acceso público a los dictámenes de evaluación de la idoneidad de los candidatos a jueces y abogados generales del Tribunal de Justicia y del Tribunal General de la UE. El Consejo denegó el acceso a tales dictámenes, elaborados por un grupo de expertos, argumentando que las normas de acceso a los documentos de la UE [el Reglamento (CE) n.º 1049/2001] no se aplicaban a este caso.

Tras la intervención de la Defensora del Pueblo, el Consejo anunció que había decidido aplicar el Reglamento (CE) n.º 1049/2001. La Defensora acogió con satisfacción el cambio de política del Consejo, señalando que en este caso se planteaba la importante cuestión de cómo lograr el equilibrio adecuado entre la necesidad de proteger los datos personales de aquellos que están siendo evaluados para acceder a altos cargos públicos con la necesidad de garantizar la máxima transparencia en el proceso de nombramiento. La Defensora del Pueblo observó que, en tales casos, la balanza debe inclinarse generalmente a favor de una mayor apertura. Instó, pues, al Consejo a tratar futuras solicitudes de acceso público a dichos documentos teniendo en cuenta este planteamiento.

La Defensora instó, pues, al Consejo a tratar futuras solicitudes de acceso público a dichos documentos teniendo en cuenta este planteamiento.

Otro [asunto](#) se refirió a la negativa de la Comisión a conceder el acceso público a los documentos relacionados con su investigación del presunto transporte ilegal de atún rojo vivo a Malta. La Comisión aceptó la recomendación de la Defensora del Pueblo de conceder acceso a los documentos que la Comisión había redactado. Aunque la institución se negó, durante la investigación, a publicar los documentos que Malta había enviado a la Comisión, posteriormente tomó la decisión de seguir la recomendación de la Defensora del Pueblo de publicar dichos documentos. Malta ha llevado a la Comisión a los tribunales de la UE en un intento por bloquear que la institución publique tales documentos.

En un [asunto](#) relacionado con el Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE), una organización no gubernamental sueca solicitó acceso al Acuerdo de Diálogo Político y Cooperación entre la UE y Cuba. El SEAE lo denegó, argumentando que el acuerdo se hallaba aún en una fase provisional. El reclamante se dirigió a la Defensora del Pueblo, señalando que el acuerdo

La Defensora, en la presentación del informe del Parlamento Europeo sobre el *Informe Anual 2015* del Defensor del Pueblo Europeo.



ya había sido rubricado. En el curso de la investigación, el SEAE publicó el documento, después de que la Comisión hubiera adoptado el Acuerdo.

En ocasiones, las instituciones modifican su planteamiento con respecto a una determinada solicitud de acceso a documentos. Así sucedió en el caso de una [reclamación](#) sobre la denegación de la Comisión de conceder acceso público a documentos relativos a la vigilancia de internet por parte de los servicios de inteligencia del Reino Unido. Tras la intervención de la Defensora del Pueblo, la Comisión publicó uno de los documentos, una carta del Ministro de Asuntos Exteriores del Reino Unido, pero no hizo lo propio con dos cartas del Vicepresidente de la Comisión. Ello dio lugar a que la Defensora del Pueblo considerara que se había producido un caso de mala administración. Sin embargo, en octubre de 2016, un año después de la decisión de la Defensora del Pueblo, la Comisión publicó los documentos en cuestión.

## 2.5 Consideraciones éticas

Las normas éticas por las que se rige la Administración de la UE son relativamente estrictas. Sin embargo, para que los ciudadanos tengan más confianza en la Unión Europea, es preciso que estén seguros de que tanto los políticos de la UE como su personal trabajan únicamente al servicio del interés público. Las normas deben garantizar que los comisarios, tanto en el curso de su mandato como después de finalizado este, no ponen en entredicho tal principio. La preocupación respecto a los cargos ocupados por ex comisarios formó parte del trabajo de la Defensora del Pueblo en 2016.



En una [decisión](#) adoptada en junio, la Defensora constató mala administración en el hecho de que, durante el periodo 2009-2014, la Comisión no hubiera gestionado debidamente la cuestión de la vulneración por parte de un ex comisario del Código de Conducta de los Comisarios y no hubiera investigado adecuadamente la compatibilidad del contrato de trabajo de dicho comisario con las obligaciones que impone el Tratado de la UE, a pesar de las preocupaciones planteadas por el Comité de Ética que se ocupa de tales cuestiones. La Defensora del Pueblo pidió que se revisara el Código de Conducta, de modo que sus normas fueran más explícitas y más fácilmente aplicables y que incluyera sanciones en caso de infracción.

La conveniencia de la reforma del Código se sometió a debate una vez más cuando un ex presidente de la Comisión ocupó el cargo de Presidente no ejecutivo del banco Goldman Sachs. La Comisión afirmó que no se había infringido el Código, que establece un periodo de reflexión de 18 meses, pero la Defensora del Pueblo señaló que, en virtud del Tratado de la Unión Europea, ciertos puestos pueden seguir siendo problemáticos incluso después de transcurridos los 18 meses de tal periodo de notificación. En una [carta](#) al Presidente Juncker, la Defensora pidió a la Comisión que remitiera el asunto al Comité de Ética y que sometiera a revisión el Código de Conducta. El Presidente Juncker [respondió](#) que iba a remitir el asunto al Comité de Ética *ad hoc*. Dicho Comité concluyó que, si bien el ex presidente no había mostrado «la prudencia que cabía esperar de alguien que ha ocupado el alto cargo que desempeñó durante tantos años, no existen motivos suficientes para determinar que se ha producido una violación del deber de integridad y discreción, impuesto por el artículo 245, apartado 2, del TFUE (Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea)». [#8](#)

No obstante, el Presidente Juncker propuso endurecer el Código, ampliando el periodo de reflexión a dos años para los ex comisarios y a tres años para los ex presidentes de la Comisión. La Defensora del Pueblo [acogió con satisfacción](#) la propuesta pero volvió a insistir en que un periodo más prolongado no siempre constituirá una garantía suficiente del cumplimiento del artículo 245.

Deben aplicarse unas normas éticas sólidas a toda una institución, no solo a sus representantes políticos. La Defensora del Pueblo concluyó en septiembre su [investigación](#) sobre el modo en que la Comisión aplica las disposiciones del Estatuto de los funcionarios de la UE al fenómeno de las «puertas giratorias». La Comisión había adoptado ya medidas positivas en respuesta a las recomendaciones de la Defensora del Pueblo. La Defensora del Pueblo, al concluir la investigación, propuso algunas medidas adicionales. Pidió a la Comisión que publicara más detalles, en particular acerca de su evaluación y sus



#8



Parlamento Europeo

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios <http://bit.ly/2a5UK8M>



La Comisión debería revisar el Código de Conducta de los ex comisarios.

No obstante, el Presidente Juncker propuso endurecer el Código, ampliando el periodo de reflexión a dos años para los ex comisarios y a tres años para los ex presidentes de la Comisión.

La Defensora decidió archivar la investigación, celebrando el aumento de la transparencia en el ámbito de los ensayos clínicos.

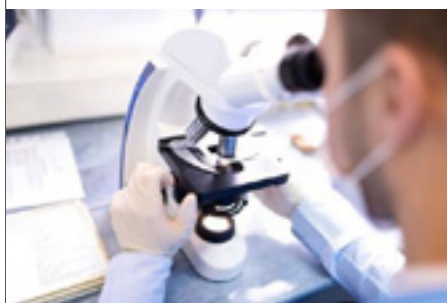
g+

#2

Defensor del Pueblo Europeo

**[Comunicado de Prensa] La Defensora del Pueblo celebra el aumento de la transparencia en el caso Humira, pero pide más medidas en relación con uno de los fármacos que más se vende en todo el mundo**

La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, ha acogido con satisfacción el aumento de la transparencia a propósito de los ensayos clínicos de Humira, uno de los fármacos que más se vende en todo el mundo, tras su investigación sobre la publicación de informes de estudios clínicos. No obstante, la Defensora también ha expresado su preocupación por que ciertas partes de **cuatro estudios clínicos concretos sobre el Humira hayan sido retenidas** por la Agencia Europea de Medicamentos por motivos declarados de interés comercial y ha pedido a la EMA que reconsidere tales omisiones. «Cualquier información clínica valiosa para médicos, pacientes e investigadores debe divulgarse en interés del público», ha declarado la Defensora del Pueblo.



conclusiones, cuando apruebe las solicitudes presentadas por altos funcionarios de ocupar un cargo fuera de la Comisión. También recomendó que quienes se encarguen de evaluar las solicitudes del personal que abandona el servicio no tengan ningún tipo de conexión profesional con tales personas. La Defensora del Pueblo dará seguimiento a este asunto con una investigación estratégica a través de la que se evalúe el modo en que se aplican las normas en la práctica.

## 2.6 Agencias y otros órganos de la UE

Las agencias de la UE, que se ocupan de una amplia gama de temas, desde los derechos fundamentales hasta la seguridad y eficacia de los medicamentos, pasando por la protección del medio ambiente, los riesgos para la salud y el medio ambiente de los productos químicos y la seguridad de la aviación, ocuparon la segunda plaza, tras la Comisión Europea, en lo que respecta a investigaciones emprendidas por la Defensora del Pueblo en 2016.

Un asunto importante, iniciado en 2014, se refirió a la decisión de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) de conceder únicamente un acceso público parcial a los ensayos clínicos relacionados con la aprobación de Humira, un medicamento utilizado para tratar la enfermedad de Crohn. En junio, la Defensora del Pueblo decidió dar por concluida la [investigación](#), celebrando el aumento de la transparencia logrado en este ámbito. Sin embargo, expresó su preocupación por los cuatro documentos que la Agencia había retenido. La Defensora del Pueblo señaló que cualquier información clínica valiosa para médicos, pacientes e investigadores debe divulgarse en aras del interés del público. [g+ #2](#)

La Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA) accedió en 2015 a la propuesta de la Defensora del Pueblo acerca del modo en que la ECHA exige a los solicitantes de registro de determinados productos demostrar que han intentado evitar los ensayos con animales. La Agencia dio seguimiento al asunto en 2016 al transmitir información detallada sobre cómo se estaba tratando exactamente de dar efecto a la propuesta de la Defensora del Pueblo. En el marco de una nueva [investigación](#), iniciada en 2016, se solicitaron aclaraciones sobre una declaración conjunta de la Comisión y la ECHA sobre el posible recurso a ensayos con animales, en determinadas condiciones, en relación con las sustancias utilizadas en productos cosméticos.

Cada año, cientos de candidatos a trabajar en los organismos de la UE participan en procesos de selección gestionados por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). En un [asunto](#)

sometido a la Defensora del Pueblo, la reclamante expuso que había presentado su candidatura para participar en un concurso de la EPSO relativo a la contratación de intérpretes de conferencias. Debido a una breve hospitalización, incumplió el plazo límite para la presentación de candidaturas, por lo que pidió a la EPSO una ampliación de dicho plazo. La EPSO se la denegó, argumentando que todos los candidatos deben recibir el mismo trato. La Defensora del Pueblo recomendó a la EPSO que reconociera la existencia de situaciones excepcionales en las que, por razones de fuerza mayor, es justo conceder a los candidatos un nuevo plazo. La EPSO acordó dar cumplimiento en el futuro a todas las recomendaciones de la Defensora del Pueblo a propósito de la aplicación del principio de fuerza mayor en el contexto de las oposiciones de la Oficina.

## 2.7 Contratos y subvenciones de la UE

Las reclamaciones en este ámbito representaron el 14,5 por ciento del total. La Comisión supervisa un vasto número de proyectos financiados por la UE y lleva a cabo una rigurosa auditoría para cerciorarse de que los fondos públicos se gasten de manera procedente. Sin embargo, ello a veces da lugar a disputas sobre la manera en que se auditan los proyectos o la cuantía de los fondos que cabría reclamar. En estas situaciones, los contratistas suelen dirigirse al Defensor del Pueblo en busca de una solución.

En uno de esos casos, el reclamante, un instituto de investigación polaco, había emprendido una serie de proyectos cofinanciados por la Unión Europea entre 2004 y 2009. Después de culminar con éxito la ejecución de los proyectos, la Comisión procedió a auditar tres de ellos y decidió que procedía recuperar ciertos gastos. La Defensora del Pueblo inició una investigación y determinó que el responsable del proyecto de la Comisión había accedido por escrito (correo electrónico) a la subcontratación de ciertos servicios –cuyos costes la institución decidió recuperar posteriormente– y que, por lo tanto, conocía y había autorizado la adjudicación de tal subcontratación por parte del reclamante. La Comisión sostuvo que el reclamante no se había atendido a las normas aplicables del contrato si bien, a la luz de las circunstancias particulares de este caso, decidió renunciar a la recuperación de una cuantía superior a 86 000 EUR.

La Comisión sostuvo que el reclamante no se había atendido a las normas aplicables del contrato si bien, a la luz de las circunstancias particulares de este caso, decidió renunciar a la recuperación de una cuantía superior a 86 000 EUR.

Un instituto de investigación con sede en Croacia participó en un proyecto financiado por la UE en el contexto del Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Después de que una auditoría revelara ciertas irregularidades, la Comisión trató de recuperar una cantidad sustancial de fondos. El instituto presentó una [reclamación](#) ante la Defensora

del Pueblo, que determinó que las conclusiones de los auditores se habían basado en información imprecisa. Toda vez que la cuestión fundamental en este caso era la determinación de la fecha de inicio del proyecto, la Defensora del Pueblo recomendó a la Comisión que consultara a un experto para que este verificara las conclusiones de los auditores o solicitara la realización de una auditoría técnica. La propuesta de la Defensora del Pueblo fue aceptada por la Comisión.

Otro asunto se refirió al modo en que la Comisión auditó un proyecto destinado a la conservación del agua en Marruecos. La reclamante, la organización sin ánimo de lucro francesa Association pour la participation et l'Action Régionale (APARE), que participa en proyectos de educación ambiental y ciudadanía ecológica, se mostró en desacuerdo con la conclusión de la auditoría de la Comisión –con arreglo a la que la institución habría recuperado más de 20 000 EUR– y se dirigió a la Oficina del Defensor del Pueblo. Después de la intervención de la Defensora del Pueblo, la Comisión acordó reducir la cantidad que debía ser recuperada en casi un 75 %.

## 2.8 Futuros desafíos

El trabajo de la Oficina del Defensor del Pueblo está marcado por el contexto político general. Por ejemplo, la gran inquietud pública por la falta de transparencia de las negociaciones sobre la Asociación Transatlántica de Comercio e Inversión (ATCI) entre la UE y EE. UU. llevó a la Defensora del Pueblo a iniciar una investigación estratégica de oficio sobre el tema.

La Oficina del Defensor del Pueblo también organiza eventos para analizar cuestiones de actualidad, como sucedió en el [evento](#) titulado «*Disrupting EU – Truth, Facts and Social Media*» (Desestabilizar Europa: verdad, hechos y redes sociales). Junto a representantes de la Comisión Europea, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y de la sociedad civil, la Defensora del Pueblo debatió sobre el modo

Conferencia organizada por la Defensora del Pueblo Europeo: «*Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media*» (Desestabilizar Europa: verdad, hechos y redes sociales).





Ruairí McKiernan

important #Brexit contribution from @EUombudsman Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via @TodaySOR @broadsheet\_ie

Importante contribución sobre el Brexit de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en *Broadsheet* vía Today (RTÉ Radio One).



EU TTIP Team

We value @EUombudsman's positive feedback on our ongoing #TTIP transparency effort!

¡Valoramos los comentarios positivos de la Defensora del Pueblo Europeo sobre nuestro esfuerzo continuo por aumentar la transparencia de la ATCI!

óptimo de «comunicar» la UE en un momento de desafíos sin precedentes. La decisión del Reino Unido de abandonar la UE determinará la Unión en 2017 y en los años sucesivos. Poco después de la votación, comenzaron a plantearse ante la Oficina del Defensor del Pueblo cuestiones derivadas del referéndum del «Brexit». A finales de 2016, la Defensora del Pueblo había recibido cinco reclamaciones sobre cuestiones administrativas relacionadas con el Brexit, tres de las cuales se referían al acceso a información. #9 #10

A finales de 2016, la Defensora del Pueblo había recibido cinco reclamaciones sobre cuestiones administrativas relacionadas con el Brexit, tres de las cuales se referían al acceso a información.

El año concluyó de manera positiva para la Defensora del Pueblo, quien tuvo un rol destacado en la Cumbre Mundial de la *Alianza para la Gobernanza Abierta* (OGP) celebrada en París en diciembre. La Defensora del Pueblo instó a la UE a que desempeñe una función más destacada en la OGP. La OGP es una iniciativa multilateral que aspira a lograr que los gobiernos contraigan compromisos concretos para promover la transparencia, el «empoderamiento» de la ciudadanía y la lucha



Aidan OSullivan

.@EUombudsman speaking at #OGP16 to close plenary session...



La Defensora del Pueblo clausura la sesión plenaria en la cumbre de la Alianza para la Gobernanza Abierta 2016.



Conferencia organizada por la Defensora del Pueblo Europeo: «*Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media*» (Desestabilizar Europa: verdad, hechos y redes sociales).



contra la corrupción, entre otros objetivos. En este contexto, la Defensora del Pueblo Europeo y la OCDE están llevando a cabo conjuntamente un estudio sobre gobernanza abierta, al objeto de identificar métodos para conseguir que los defensores del pueblo desempeñen una función más importante en la OGP. La participación de la Defensora del Pueblo tiene por objeto promover y distribuir el estudio en la Red Europea de Defensores del Pueblo y otras redes de defensores del pueblo internacionales. La Red debatirá los resultados preliminares del estudio en su conferencia de junio de 2017 y publicará los resultados a finales de año. [#11](#) [#12](#)



#12



Open Gov Partnership

.@EUombudsman: „EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work“ [#OGP16](#)



La Defensora del Pueblo: La UE podría convertirse en una voz destacada en la Alianza para la Gobernanza Abierta y alentar a otras instituciones a inspirarse en su labor.



### Capítulo 3

## Premio a la buena administración



En el contexto de las competencias propias de la institución de mejorar la administración pública de la UE y contribuir a que su actuación favorezca a la ciudadanía, la Defensora del Pueblo presentó, en octubre de 2016, una convocatoria de candidaturas al **Premio a la buena administración**. El premio tiene como objetivo reconocer a los miembros del personal de las instituciones, agencias y órganos de la UE que, en el desempeño de sus funciones, promueven la buena administración. Se trata de una iniciativa piloto que trata de identificar las mejores prácticas en la administración de la UE y de conseguir que el público las conozca mejor.

La Defensora del Pueblo tiene la intención de presentar ejemplos de tales prácticas procedentes de todos los ámbitos de la administración de la UE. Entre las categorías del premio se incluyen la excelencia en materia de transparencia y ética, la excelencia en el área de la comunicación y la excelencia a la hora de prestar servicios orientados a la ciudadanía. Con la ayuda de un comité de asesores, la Defensora del Pueblo seleccionará a los ganadores; la ceremonia de entrega de premios tendrá lugar en Bruselas en 2017. [g+ #3](#) [#13](#)



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >  
<http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark> ...  
& I have a long list of potential nominees in mind!

Buena iniciativa de la Defensora del Pueblo Europeo. ¡Se me ocurre una larga lista de candidatos!

El premio tiene como objetivo reconocer a los miembros del personal de las instituciones, agencias y órganos de la UE que, en el desempeño de sus funciones, promueven la buena administración.

g+

#3

Defensor del Pueblo Europeo

**[Comunicado de Prensa]** La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, presenta el **«Premio a la buena administración»** en el seno de las instituciones, las agencias y los órganos de la UE. El premio, que es un proyecto piloto, busca reconocer a aquellos funcionarios cuyo trabajo se caracteriza por un elevado nivel de servicio público, ya sea a título individual o como miembros de un equipo, como por ejemplo los más exigentes niveles de ética, transparencia y responsabilidad.

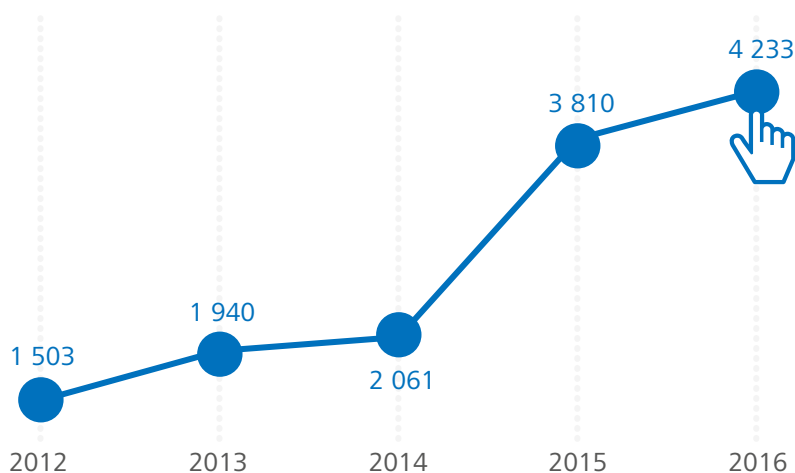




El objetivo estratégico de la Defensora del Pueblo Europeo (recogido en «[De cara a 2019](#)») consiste en aumentar el impacto, la pertinencia y la visibilidad de la institución. Una mayor visibilidad ayuda a garantizar que los ciudadanos sepan a quién recurrir en caso de que tengan problemas con las instituciones de la UE.

Aparte de encargarse de las actividades específicas de divulgación a partes interesadas como empresas, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, la Oficina trata de elevar el perfil mediático del Defensor del Pueblo y utiliza las redes sociales para comunicarse en casos específicos, difundir nuevos proyectos e informar periódicamente sobre las actividades de la institución.

### Número de menciones en los medios de comunicación



La cantidad de menciones a la labor del Defensor del Pueblo en los medios de comunicación ha aumentado cada año desde 2012 y, especialmente, en 2015 y 2016.

La cantidad de menciones a la labor del Defensor del Pueblo en los medios de comunicación ha aumentado cada año desde 2012 y, especialmente, en 2015 y 2016. Hay cada vez más personas que siguen la actividad del Defensor del Pueblo en Twitter: la cuenta de la Oficina en esta red social registró un aumento del 21 por ciento de seguidores entre 2015 y 2016. El tuit más popular contenía una infografía con directrices sobre qué hacer y qué no hacer en la interacción entre funcionarios y representantes de grupos de interés. Otros tuit que gozaron





#14



## European Ombudsman

We've prepared a list of 'do's & dont's' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying



European Ombudsman

### Practical guidelines (draft)

for public officials' interaction with interest representatives

#### DO

- 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event.
- 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed.
- 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information.
- 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards.
- 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived.
- 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining.
- 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls.
- 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system.
- 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General.
- 10 Report unacceptable lobbying practices.

#### DON'T

- 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite.
- 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants.
- 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation.
- 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity.
- 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague.
- 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information.
- 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment.
- 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process.
- 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules.
- 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.

Hemos elaborado una lista sobre qué deben hacer y qué no deben hacer los funcionarios que interactúan con los representantes de los grupos de presión. Denos aquí su opinión.

asimismo de gran popularidad fueron uno que incluía una infografía sobre los grupos de expertos, otro con un vídeo en el que se presentaba el nuevo Premio a la buena administración del Defensor del Pueblo y un tercero que anunciaba la puesta en marcha de una consulta pública sobre la transparencia de las negociaciones informales sobre la legislación de la UE (diálogos tripartitos). [#14](#)

La institución también ha iniciado una revisión de su sitio web para hacerlo más fácil de usar –este proyecto debería completarse en 2017– y solicita regularmente las opiniones de las partes interesadas sobre cómo se percibe su trabajo y cómo podría mejorarse. [#15](#)



#15



## European Ombudsman

Strategic inquiry/  
#Commission's expert groups:  
@EUOmbudsman calls for more #transparency  
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)

### European Commission's Expert Groups



Investigación estratégica sobre los grupos de expertos de la Comisión Europea: la Defensora del Pueblo Europeo exige más transparencia.



## Capítulo 5

# Relaciones con las instituciones de la UE

La Defensora del Pueblo Europeo presenta su *Informe Anual 2015* al entonces Presidente del Parlamento Europeo, Martin Schulz



## 5.1 Parlamento Europeo

En 2016, la Defensora volvió a reunirse con el Presidente, Martin Schulz y con numerosos diputados al Parlamento Europeo de todo el espectro político y de toda Europa.

La Defensora del Pueblo Europeo valora en gran medida la relación que mantiene con el Parlamento Europeo. En 2016, la Defensora volvió a reunirse con el Presidente, Martin Schulz y con numerosos diputados al Parlamento Europeo de todo el espectro político y de toda Europa. La Defensora del Pueblo compartió su trabajo y experiencia al intervenir ante el Parlamento en su reunión plenaria, ante la Comisión de Peticiones y ante la Comisión de Asuntos Jurídicos. El personal de la Oficina del Defensor del Pueblo representa frecuentemente a la institución en reuniones de comisiones, audiencias e intergrupos parlamentarios.

## 5.2 Comisión de Peticiones

La Defensora del Pueblo estima enormemente la estrecha colaboración que existe con la Comisión de Peticiones. El diálogo continuo es necesario para poder servir a los ciudadanos que plantean sus preocupaciones ante la Oficina del Defensor del Pueblo o la Comisión de Peticiones. Mientras que la Oficina 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. El continuo apoyo que la Presidenta de la Comisión de Peticiones, Cecilia Wikström, y diputados al PE de todos los grupos políticos brindan a la Defensora del Pueblo es muy apreciado. Este apoyo es vital para reforzar la capacidad del Defensor del Pueblo de ayudar a las instituciones de la UE a establecer una «regla de oro» de la buena administración. [#16](#)

### 5.3 Comisión Europea



En su calidad de órgano ejecutivo de la UE, la actuación de la Comisión Europea repercute directamente en las vidas de millones de europeos. Aunque es una institución política, también es el principal órgano administrativo de la UE y, por lo tanto, es natural que una gran proporción de las reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo se refieran a la labor de la Comisión. La Defensora del Pueblo elogió al Presidente Jean-Claude Juncker a propósito de la constructiva relación de trabajo mantenida con su Oficina y de los importantes avances logrados en pro de una administración más abierta, aunque, por supuesto, sigan existiendo problemas. En 2016, la Defensora del Pueblo volvió a reunirse con el Presidente Juncker, así como con varios Vicepresidentes y con diversos comisarios. También se reunió con los Directores Generales en una reunión organizada por la Secretaría General. La estrecha cooperación entre los servicios garantiza que las preocupaciones de los ciudadanos puedan abordarse más eficazmente. [#17](#)



#16



**Cecilia Wikström(L)**

Presenterar parlamentets årsrapport för @EUombudsman aktiviteter för det gångna året för @ALDEgroup I morgon röstar vi i plenum! #eupol



La Presidenta de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, Cecilia Wikström: «Presentando el informe del Parlamento Europeo sobre el Informe Anual 2015 del Defensor del Pueblo Europeo al Grupo ALDE en el Parlamento Europeo. ¡Mañana votaremos en el pleno!»

La Defensora del Pueblo Europeo se reúne con el Presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker.

La Defensora del Pueblo elogió al Presidente Jean-Claude Juncker a propósito de la constructiva relación de trabajo mantenida con su Oficina y de los importantes avances logrados en pro de una administración más abierta, aunque, por supuesto, sigan existiendo problemas.



#17



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: [europa.eu/Ry94um](https://europa.eu/Ry94um) @Trade\_EU



La Comisaria Europea de Comercio, Cecilia Malmström, recibe a la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly.

## 5.4 Otras instituciones, agencias y organizaciones

La institución mantiene una relación especial con el Consejo de Europa, con sede en Estrasburgo.



#18



EU Disability Forum

we have to make sure that #UN #CRPD does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - @EUombudsman

Tenemos que asegurarnos de que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad no se quede en una mera lista de deseos y de que, por el contrario, tenga una verdadera repercusión en las vidas de todas las personas con discapacidad en Europa.

La Defensora del Pueblo sigue manteniendo estrechas relaciones con otras instituciones, agencias y organizaciones. En 2016, la Defensora del Pueblo mantuvo un estrecho contacto con el Banco Central Europeo, el Banco Europeo de Inversiones, el Supervisor Europeo de Protección de Datos, la Oficina Europea de Apoyo al Asilo y la Agencia Europea de Derechos Fundamentales. La institución mantiene una relación especial con el Consejo de Europa, con sede en Estrasburgo. Todas estas relaciones se integran en la estrategia de la Defensora del Pueblo «De cara a 2019», cuyo objetivo es aumentar la pertinencia, la visibilidad y el impacto de la Oficina del Defensor del Pueblo a fin de crear una Administración de la UE más abierta y orientada al servicio que redunde en beneficio de los ciudadanos.

## 5.5 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

En su calidad de miembro del [Marco de la UE](#), el Defensor del Pueblo protege, promueve y supervisa la aplicación de la [Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (CDPD) en el ámbito de las instituciones de la UE. En 2015, el Comité de Expertos de la CDPD examinó la aplicación de la Convención en



la UE y emitió sus observaciones finales. Estas han sido especialmente importantes para la labor estratégica de la Defensora del Pueblo en 2016 en relación con la CDPD, ya que identifican posibles deficiencias en la administración de la UE.

 #18  #19

En 2016, la Defensora del Pueblo investigó una reclamación presentada por un candidato con deficiencias auditivas al que no se concedió un plazo adicional para completar las pruebas de selección en una oposición organizada por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). La Defensora del Pueblo llevó a cabo una consulta a las partes interesadas que reveló que varios Estados miembros conceden un plazo adicional a los estudiantes con discapacidad auditiva que realizan exámenes escritos. Recomendó, pues, a la EPSO que sopesara si, en casos futuros, no debería conceder un plazo adicional a los candidatos con discapacidad auditiva que lo soliciten en relación con la realización de pruebas por ordenador y por escrito.

En mayo de 2016, la Defensora del Pueblo inició una investigación para determinar si el [Régimen Común de Seguro de Enfermedad \(RCSE\)](#) de la UE cumple la CDPD. El RCSE prevé el reembolso íntegro de los gastos médicos en caso de reconocimiento de una enfermedad grave. Para que se produzca dicho reconocimiento, debe cumplirse el criterio de que la enfermedad acorte la esperanza de vida. La Defensora del Pueblo consideró que dicho planteamiento médico de la discapacidad puede no ser compatible con la CDPD y preguntó a la Comisión si tiene intención de introducir criterios independientes para el reembolso por el RCSE de los gastos médicos de las personas con discapacidad. Esta investigación seguía en curso en 2017.

Además, con arreglo a dos de las observaciones finales del Comité de la CDPD, la Defensora del Pueblo emprendió dos iniciativas estratégicas. Se dirigió por escrito al Presidente de la Comisión a propósito de la [accesibilidad de los sitios web y las herramientas en línea que gestiona la Comisión](#), y a la entonces Vicepresidenta Kristalina Georgieva para preguntar cómo se estaban abordando en las [Escuelas Europeas](#) las cuestiones planteadas por el Comité de la CDPD en lo que respecta a la aplicación de la Convención. La Comisión respondió a ambas cartas. Señaló que estaba desarrollando una presencia web unitaria para todos sus servicios y que uno de sus principios consiste en hacer que los servicios sean accesibles a la mayor cantidad de usuarios posible. Con respecto a las Escuelas Europeas, la Comisión indicó que apoyaría todas las iniciativas sistémicas encaminadas a cumplir las recomendaciones de la CDPD y señaló que la política en materia de necesidades educativas especiales de las Escuelas Europeas se evalúa periódicamente.

La Defensora del Pueblo llevó a cabo una consulta a las partes interesadas que reveló que una serie de Estados miembros concede un plazo adicional a los estudiantes con discapacidad auditiva que realizan exámenes escritos.



#19



EU Social

We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman's](#) Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



«Estamos todos de acuerdo en lo que se refiere a evitar problemas relativos al uso de los Fondos Estructurales y los Fondos de Inversión y a la institucionalización», declaró Rosita Hickey, de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo, en el Día Europeo de las Personas con Discapacidad 2016.



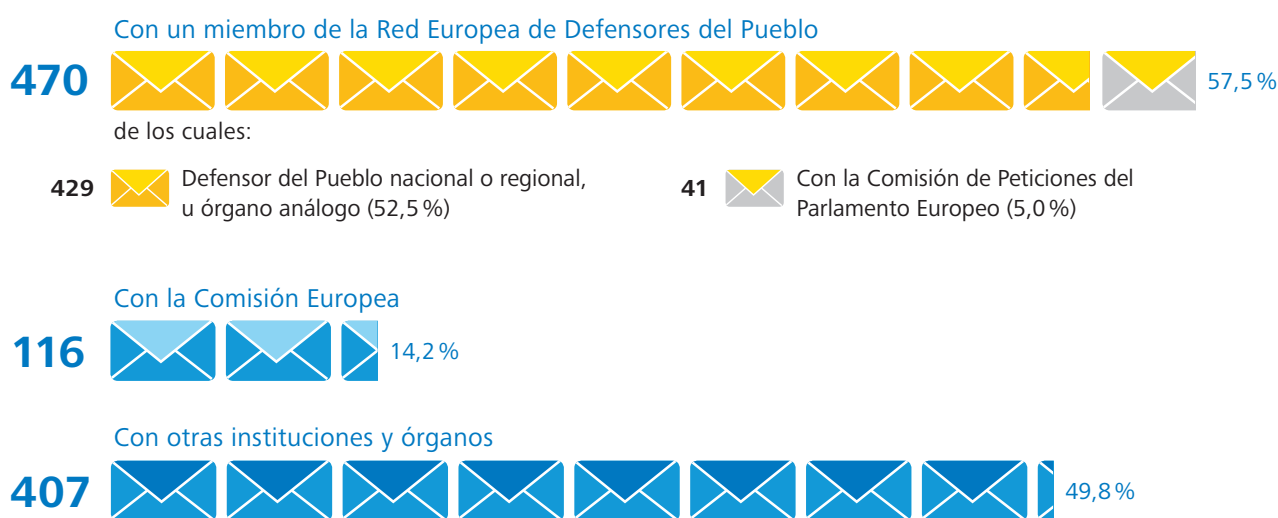
Durante 2016, la Oficina del Defensor del Pueblo trató de mejorar la accesibilidad y la facilidad de uso de su propio sitio web. Está disponible, en línea, una [explicación de fácil lectura del trabajo del Defensor del Pueblo y de cómo presentar una reclamación](#) en las 24 lenguas oficiales de la UE. Además, un proveedor de servicios externo está evaluando el sitio web del Defensor del Pueblo para definir modos de mejorar su accesibilidad para las personas con discapacidad.



## Capítulo 6

# Red Europea de Defensores del Pueblo

Reclamaciones transferidas a otras instituciones y órganos; reclamantes a los que se ha recomendado que se pongan en contacto con otras instituciones u órganos en 2016



Nota: 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 %.

En 2016, la Defensora del Pueblo Europeo, junto con los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO, por sus siglas en inglés), emprendió una reforma de la Red. La Red Europea de Defensores del Pueblo está compuesta por más de 96 oficinas de 36 países europeos, y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo es igualmente miembro.

Uno de los cambios estratégicos en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo es el dar prioridad a las investigaciones paralelas entre oficinas de defensores del pueblo que compartan ámbitos de interés mutuo tales como la migración. En 2016, la Defensora del Pueblo y la Red realizaron una investigación paralela y pusieron en marcha una iniciativa estratégica en la que participó la Red. En abril de 2016, la Defensora del Pueblo inició la investigación de una reclamación relativa a la función de la Comisión en la evaluación del cumplimiento por los Estados miembros del Reglamento (UE) n.º 1233/2011 relativo a los derechos humanos y la protección medioambiental en la financiación de las Agencias de Crédito a la Exportación (ACE). Las ACE son instituciones financieras

Como consecuencia de la investigación, la Comisión Europea hizo un seguimiento junto a los Estados miembros para garantizar la publicación en línea de todos los detalles de los programas nacionales relativos al FAMI.


públicas o privadas que ofrecen financiación a empresas nacionales interesadas en hacer negocios principalmente en países en desarrollo, cuya situación es incierta y arriesgada desde el punto de vista político y comercial, y en mercados emergentes. Dos de los seis defensores del pueblo nacionales (España y Polonia) cuyo mandato comprende las ACE respondieron a la invitación de la Defensora del Pueblo de emprender investigaciones paralelas.

La iniciativa estratégica se refirió a la política del **Fondo de Asilo, Migración e Integración** (FAMI). El Fondo cuenta con un presupuesto de 3 000 millones EUR y comprende el periodo 2014-2020. La Defensora del Pueblo preguntó a la Comisión y a la Red si toda la información relacionada con el FAMI estaba en línea. Asimismo, se preguntó a la Red si el uso de los fondos en los Estados miembros respetaba los derechos fundamentales. Respondieron trece miembros. Como consecuencia de la investigación, la Comisión Europea hizo un seguimiento junto a los Estados miembros para garantizar la publicación en línea de todos los detalles de los programas nacionales relativos al FAMI.

Además, en 2016, la anterior investigación de oficio de la Defensora del Pueblo Europeo sobre Frontex dio resultados concretos, al establecer la agencia el mecanismo de gestión de reclamaciones que la Defensora del Pueblo había recomendado. En diciembre, el responsable de derechos fundamentales de la agencia Frontex, representantes de la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo, defensores del pueblo y representantes de las administraciones nacionales y de la Agencia de Derechos Fundamentales se reunieron en Bruselas para debatir sobre el mecanismo de tramitación de reclamaciones de Frontex.

En otro ejemplo de cooperación temática, la Defensora del Pueblo consultó a la Red para obtener más información acerca de cómo se regula en los Estados miembros la transparencia de las actividades de los grupos de presión y para determinar la necesidad de una guía práctica para los funcionarios que trabajan en este ámbito. Las **respuestas** pusieron de manifiesto la falta de disposiciones específicas que regulen las actividades de los grupos de presión, junto a la ausencia de orientaciones prácticas para funcionarios en la mayoría de los Estados miembros. A continuación, la Defensora del Pueblo elaboró un proyecto de directrices prácticas y trató de recabar la opinión de los miembros de la Red y del público. Su objetivo consiste en presentar una versión definitiva de las directrices en 2017 en las 24 lenguas oficiales de la UE.

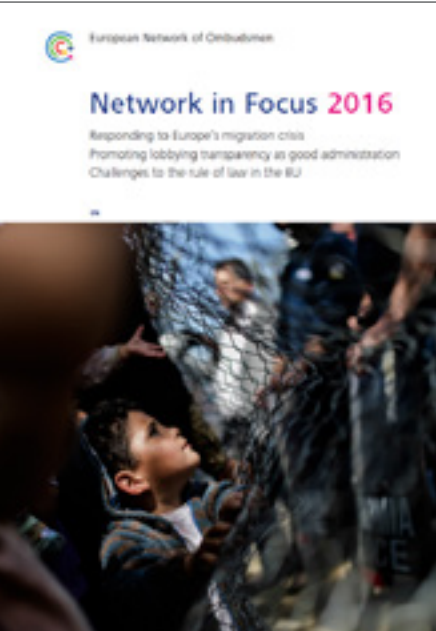
La primera conferencia anual, celebrada en Bruselas en el mes de junio y organizada por la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo fue el principal acto de la Red en 2016. Esta conferencia reunió a todos los miembros de la Red y estuvo abierta a otros participantes que no lo son, a saber, grupos de coordinación con sede en Bruselas y periodistas. En total, 250 personas participaron

 **#4** **Defensor del Pueblo Europeo**

**[Publicación] La Red de cerca**  
Hemos publicado el primer número de **La Red de cerca**, el boletín anual de la **Red Europea de Defensores del Pueblo**. Entre los temas principales se incluyen:

- La respuesta de Europa a la crisis de los refugiados
- La transparencia de las actividades de los grupos de presión como medio de promover la buena administración
- El Estado de Derecho en la UE

Puede descargar la publicación íntegra en ES, DE, EN, FR o IT en la siguiente dirección: <https://www.ombudsman.europa.eu/es/activities/network-publications.faces>







Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas.

en este acto de fuerte carácter interactivo. Se abordaron los temas de la respuesta ante la crisis migratoria de Europa, la promoción de la transparencia en las actividades de los grupos de presión como requisito de una buena administración y los desafíos a los que se enfrenta el Estado de Derecho. Tras la celebración de la conferencia, se procedió a la elaboración de *La Red de cerca*, una publicación anual de la Red en la que se recogen los principales temas debatidos en el acto. [g+ #4](#)

A finales de noviembre de 2016, la Defensora del Pueblo viajó a Madrid para reunirse con la Defensora del Pueblo de España, Soledad Becerril Bustamante, y su equipo, así como con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con organizaciones de la sociedad civil, representantes del sector empresarial, diplomáticos, periodistas y otros interlocutores relevantes. Aunque la cifra de reclamaciones presentadas desde España ha sido tradicionalmente elevada, el objetivo de la visita fue el fomentar la sensibilización en España acerca de qué puede aportar, en concreto, el Defensor del Pueblo Europeo a la ciudadanía y las empresas españolas. [#20](#)

Desde la reorganización de la Red, la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo ha registrado un incremento en las consultas de sus miembros que solicitan asistencia para interpretar cuestiones complejas relacionadas con la legislación de la UE. Gracias a la aceleración del procedimiento de consulta, la Defensora del Pueblo gestionó ocho consultas en 2016. Entre las cuestiones planteadas se incluyó el reembolso de ciertos gastos médicos transfronterizos y de los pagos realizados con cargo a los fondos europeos de desarrollo agrícola.

En 2016, la Red obtuvo el estatuto de miembro *ex officio* del Foro Consultivo de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO), y el Defensor del Pueblo griego la representó en las deliberaciones del Foro celebradas en noviembre en Atenas. Las iniciativas más destacadas en las que es probable que participe

En la conferencia se abordaron los temas de la respuesta ante la crisis migratoria de Europa, la promoción de la transparencia en las actividades de los grupos de presión como requisito de una buena administración y los desafíos a los que se enfrenta el Estado de Derecho.

Desde la reorganización de la Red, la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo ha registrado un incremento en las consultas de sus miembros que solicitan asistencia para interpretar cuestiones complejas relacionadas con la legislación de la UE.



#21



**Parlamento Europeo**

Emily O'Reilly  
@EUombudsman de visita en Madrid [bit.ly/2gITw5o](https://bit.ly/2gITw5o)



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en Madrid.



#20



**Gundi Gadesmann**

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern @EUombudsman @NewEconomyForum



La erosión de los valores fundacionales de la UE en varios Estados miembros representa un motivo de gran preocupación.

la Red a lo largo de los próximos años son las siguientes: la participación en el Foro Consultivo de la EASO, la aportación de conocimientos especializados sobre los procedimientos de asilo al Parlamento Europeo en su adopción de un nuevo sistema europeo común de asilo y el establecimiento de una plataforma común sobre cómo gestionar las reclamaciones relacionadas con el Brexit de los ciudadanos de la UE que viven en el Reino Unido y viceversa. La Red también está participando en la creación del futuro mecanismo de gestión de reclamaciones de la EASO. [#21](#)



La Defensora del Pueblo Europeo en una entrevista para TVE, en Madrid.



## Capítulo 7

# Gestión cotidiana de los asuntos



La Defensora del Pueblo Europeo intercambia opiniones con los miembros de la Comisión de Asuntos Jurídicos del Parlamento Europeo.

La misión del Defensor del Pueblo Europeo es ayudar a ciudadanos, empresas, asociaciones, ONG y otras organizaciones, por tanto acceder a la institución y solicitar su asistencia debe ser lo más sencillo posible. La oficina del Defensor actualizó sus procedimientos de gestión de asuntos en 2016, tras unas exhaustivas consultas internas y externas. Esta reforma forma parte de la estrategia encaminada a reforzar la eficacia de las investigaciones y lograr una mayor repercusión en un número de ciudadanos mayor.

La Defensora da mucha importancia a las investigaciones que sean de interés público. Así pues, realiza investigaciones estratégicas más exhaustivas cuando considera que existen motivos para ello, aunque la parte principal de su trabajo sigue siendo la tramitación de reclamaciones.

Las nuevas [disposiciones de ejecución](#) de la oficina del Defensor del Pueblo refuerzan la eficacia y la eficiencia del procedimiento para quienes solicitan asistencia. Mediante la introducción de un método más flexible para la tramitación de reclamaciones, el nuevo procedimiento pretende aplicar a las investigaciones un procedimiento basado en el sentido común y orientado en mayor medida a la consecución de resultados.

Las nuevas disposiciones de ejecución de la oficina del Defensor del Pueblo refuerzan la eficacia y la eficiencia del procedimiento para quienes solicitan asistencia.



## Capítulo 8

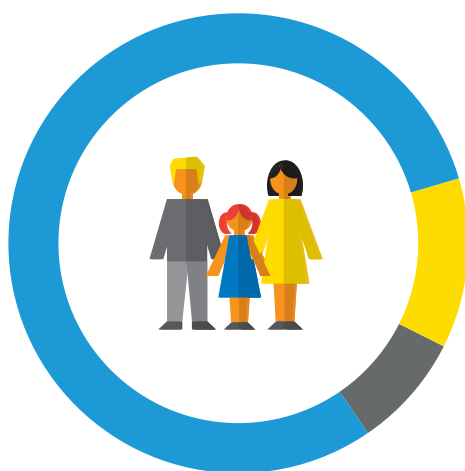
# Tipología y origen de las reclamaciones

## 8.1 Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas

### Consejos, reclamaciones e investigaciones en 2016

**15 797**

Ciudadanos  
ayudados  
directamente  
por el Defensor  
del Pueblo  
Europeo en 2016



**12 646**

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

**1 880**

Reclamaciones tramitadas en 2016

**1 271**

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

**245**

Investigaciones  
iniciadas por el  
Defensor del Pueblo  
Europeo en 2016



**235**

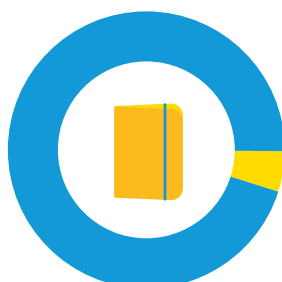
Investigaciones iniciadas como  
consecuencia de una reclamación

**10**

Investigaciones de oficio

**291**

Investigaciones  
concluidas por el  
Defensor del Pueblo  
Europeo en 2016



**278**

Investigaciones basadas en una  
reclamación concluidas

**13**

Investigaciones de oficio concluidas

La oficina del Defensor del Pueblo Europeo ha emprendido un proceso de mejora de sus métodos de trabajo para aumentar su eficacia y lograr un mayor impacto entre un mayor número de ciudadanos. Con este fin, en 2016, introdujo un nuevo procedimiento simplificado para la tramitación de asuntos, que dota a las investigaciones de una mayor flexibilidad y de un planteamiento más pragmático. Además, tal y como ya se venía haciendo anteriormente, los asuntos basados en reclamaciones de contenido similar pueden tramitarse colectivamente, en forma de investigaciones estratégicas. Un ejemplo de este procedimiento es la investigación sobre la función de los asesores especiales a los que recurre la Comisión Europea. Con casi total seguridad, dicho planteamiento estratégico ha servido para anticiparse a la presentación de otras reclamaciones individuales.

## Trabajo estratégico en 2016

### 4

#### Investigaciones estratégicas iniciadas en 2016

Prácticas de la Comisión para evitar posibles conflictos de interés de los asesores especiales; demoras en los ensayos químicos; tramitación por parte de la Comisión de las denuncias de infracción en el marco del programa «EU Pilot»

### 5

#### Investigaciones estratégicas concluidas en 2016

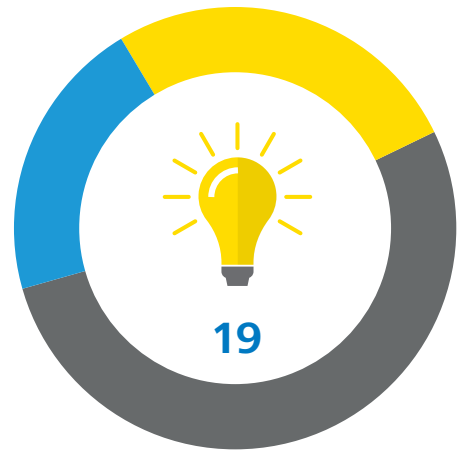
Transparencia de los diálogos tripartitos; acceso a informes de estudios clínicos relacionados con el medicamento Humira (EMA); procedimientos de la EPSO para tramitar las solicitudes de revisión; puntualidad de los pagos por parte de la Comisión

### 10

#### Iniciativas estratégicas iniciadas en 2016

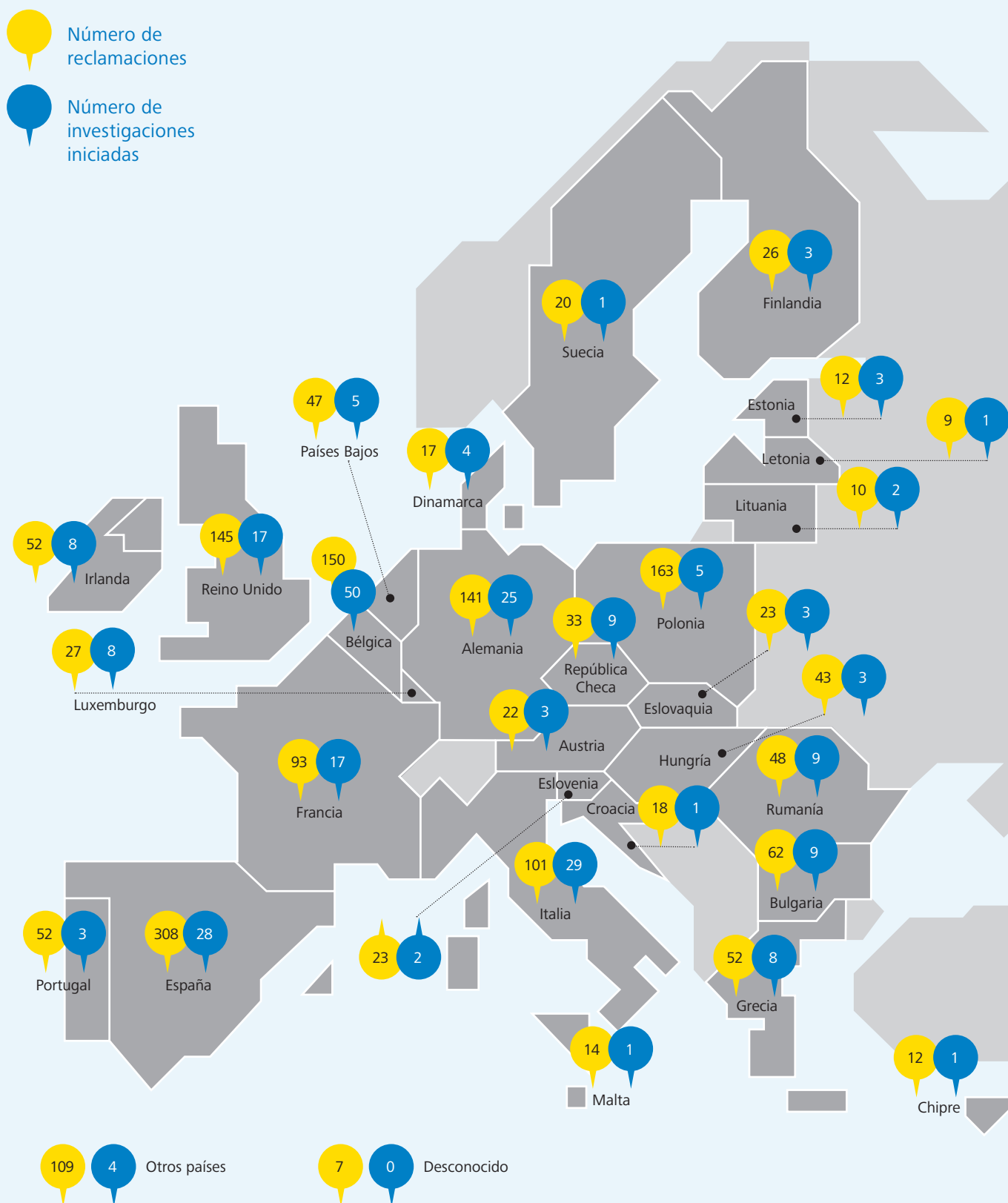
(solicitudes de aclaración, investigaciones no formales)

Las «puertas giratorias» del ex presidente de la Comisión; transparencia del Eurogrupo; transparencia del BEI y prevención de conflictos de intereses; transparencia del proceso de revisión y evaluación supervisoras del BCE; accesibilidad de los sitios web de la Comisión para las personas con discapacidad





## Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2016





## 8.2 Reclamaciones que no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo

La Defensora del Pueblo recibe numerosas reclamaciones sobre cuestiones que no entran en su ámbito de competencias, principalmente porque no se refieren a la labor de una institución u organismo de la UE. Las reclamaciones relacionadas con las instituciones de la UE pero referidas a cuestiones puramente políticas, tales como la legislación, o las referidas a la actividad judicial del Tribunal, tampoco forman parte del ámbito de competencias de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Dado que tales reclamaciones no forman parte de la labor esencial del Defensor del Pueblo, su Oficina solo registra información limitada acerca de ellas. Se refieren, fundamentalmente, a organismos públicos nacionales, tribunales nacionales o internacionales y a todo un abanico de entidades privadas. En ocasiones, las reclamaciones se basan en la idea errónea de que el Defensor del Pueblo es un órgano en el que se pueden recurrir las decisiones de los defensores del pueblo nacionales. Las reclamaciones se refieren a una amplia gama de ámbitos. Son temas recurrentes la protección del consumidor, la fiscalidad, la seguridad social y la sanidad, y en los últimos años, problemas relacionados con las entidades bancarias.

La Oficina se ocupa de estas reclamaciones con el máximo cuidado, dando consejos a los ciudadanos en la medida de lo posible o transfiriéndolas a otros órganos que puedan ser competentes para ayudar. En cuanto a las reclamaciones en las que se expresa descontento con la legislación de la UE, la Oficina del Defensor del Pueblo suele recomendar al reclamante que se dirija al Parlamento Europeo. En relación con cuestiones de ejecución complejas, se aconseja a los reclamantes dirigirse a la Comisión Europea o a redes de ayuda de la UE como SOLVIT o Tu Europa – Asesoramiento. También puede suceder que se remita al reclamante a un defensor del pueblo nacional. A modo de ejemplo, en 2016 se remitieron asuntos al Defensor del Pueblo portugués en relación con la aplicación de la legislación de la UE sobre contaminación acústica, al Defensor del Pueblo Federal belga sobre cuestiones relacionadas con las pensiones y a los Defensores del Pueblo polaco y rumano sobre cuestiones relacionadas con las condiciones en los centros penitenciarios.

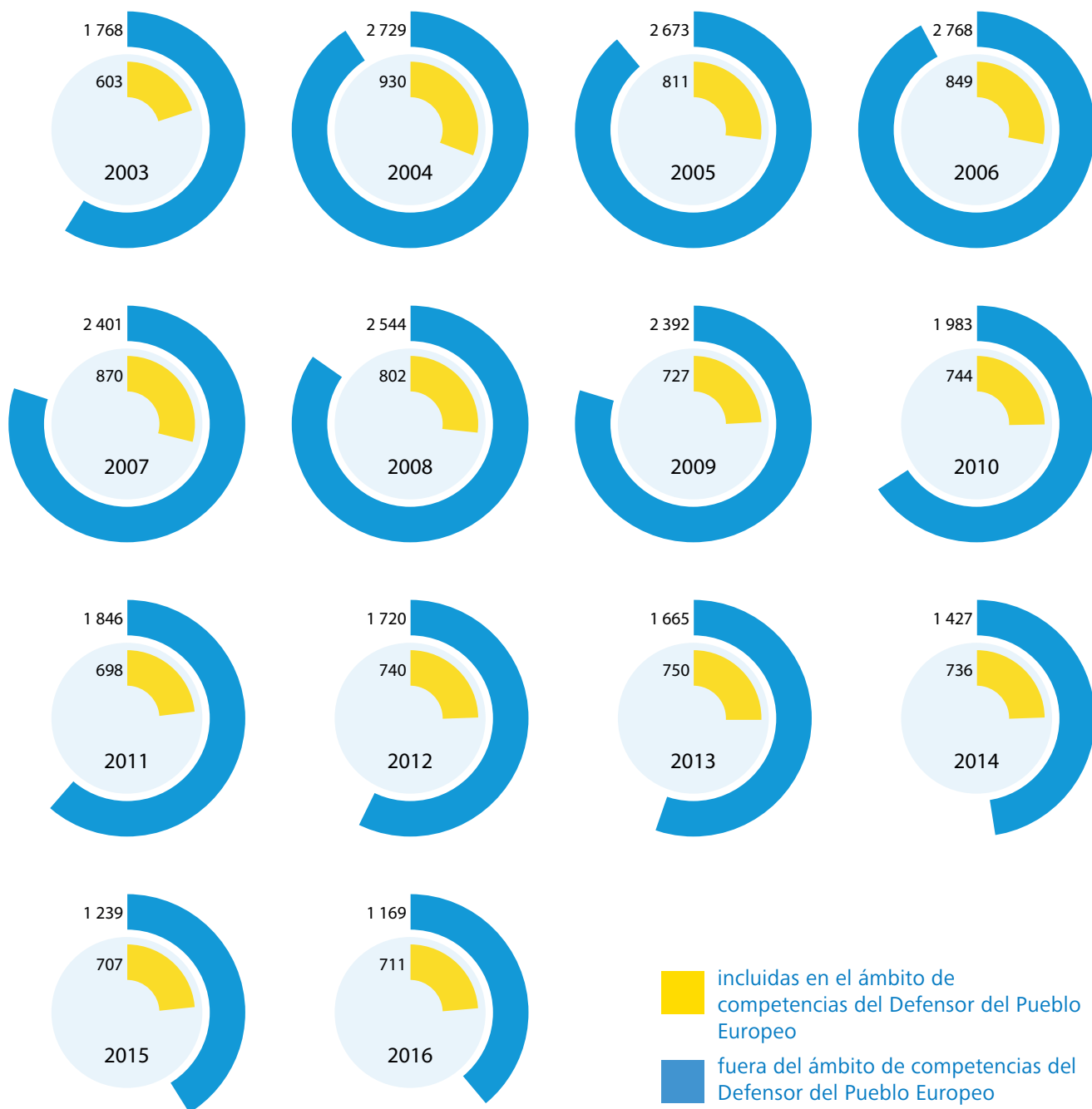
La Oficina trata las reclamaciones que no forman parte de su ámbito de competencias con el máximo cuidado, dando consejos a los ciudadanos en la medida de lo posible o transfiriéndolas a otros órganos que puedan ser competentes para ayudar.



La Oficina trata de reducir el número de reclamaciones fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo para evitar que los ciudadanos se sientan defraudados al no ser ayudados directamente por la institución. En 2016, tal número se redujo a una cifra récord de 1 169 casos (frente a los 1 239 del año anterior), lo que se logró gracias a una comunicación eficaz sobre la labor de la Oficina y a la Guía Interactiva de su sitio web.



## Número de reclamaciones durante el periodo 2003-2016

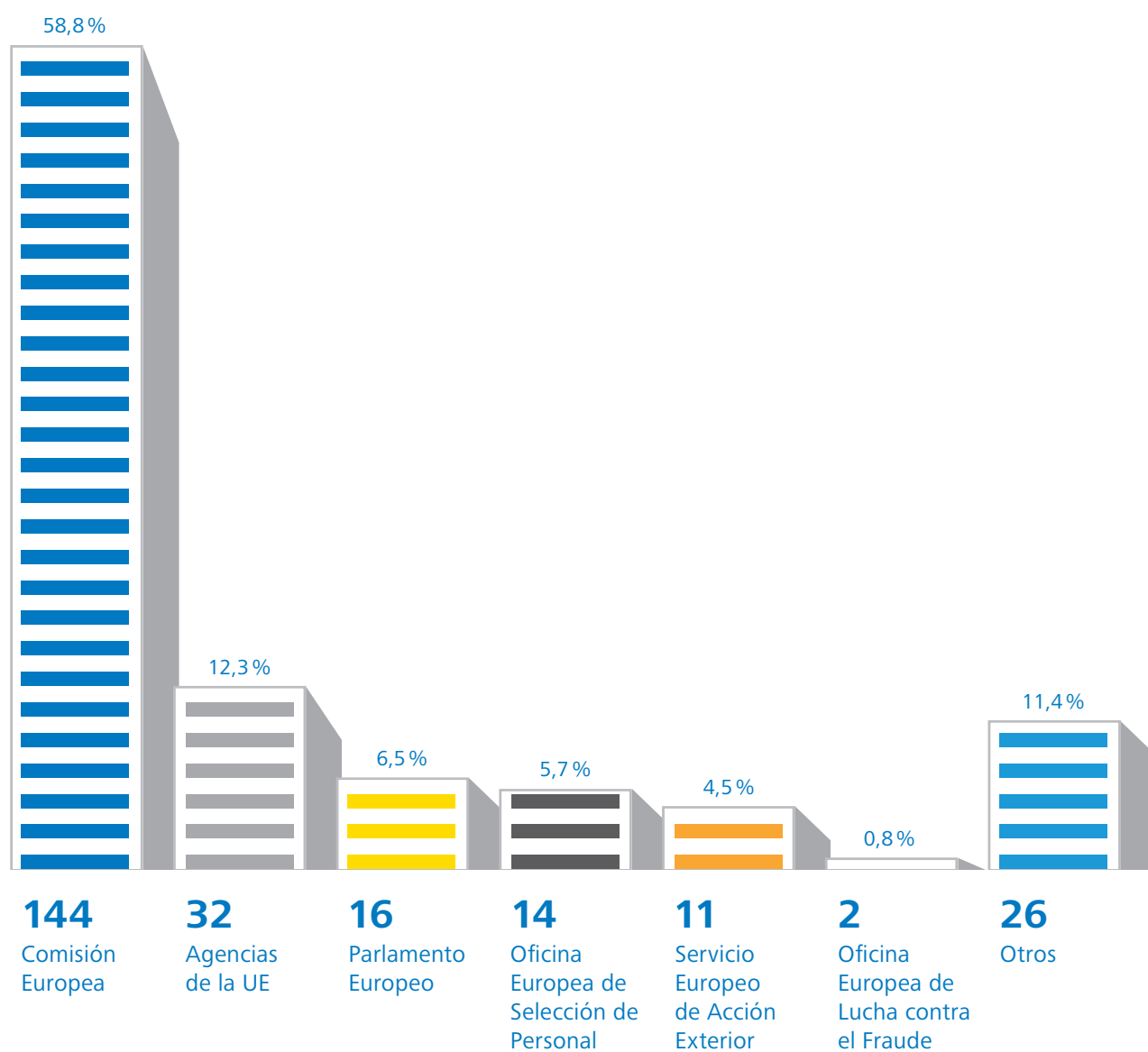




## Capítulo 9

# ¿Contra quién se reclamó?

Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2016 se refirieron a las siguientes instituciones

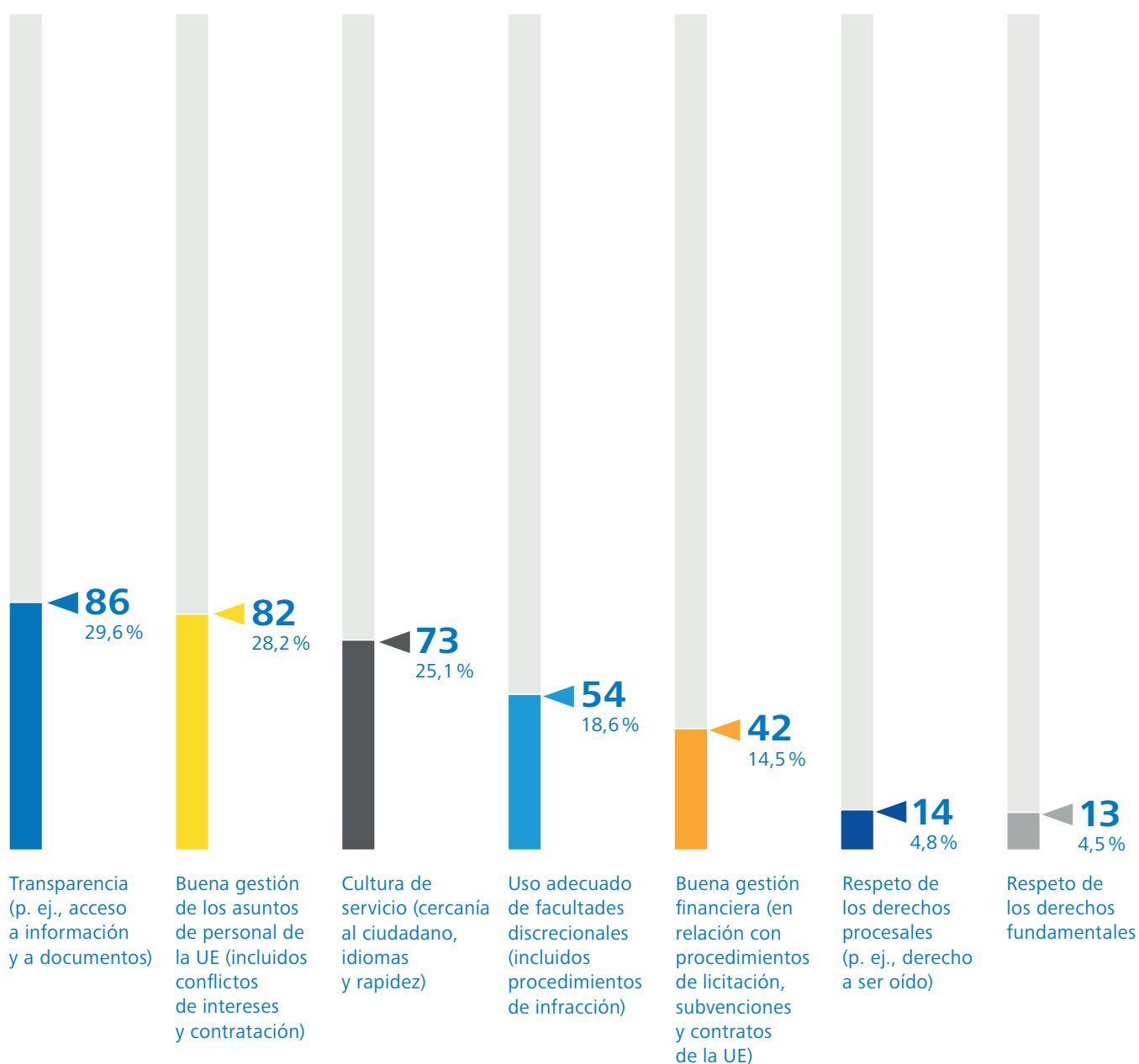




## Capítulo 10

# ¿Sobre qué se reclamó?

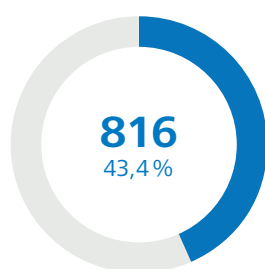
### Objeto de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2016



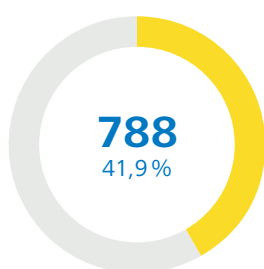
Nota: En algunos casos, el Defensor del Pueblo Europeo concluyó investigaciones relativas a dos o más temas. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.



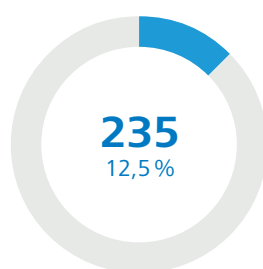
### Medidas adoptadas por el Defensor del Pueblo Europeo en relación con reclamaciones recibidas en 2016



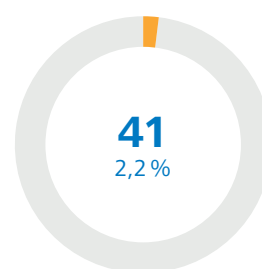
Consejo al reclamante o transferencia del asunto a otro órgano de tramitación de reclamaciones



Respuesta al reclamante informándole de la imposibilidad de darle consejos adicionales

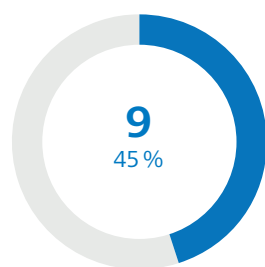


Inicio de una investigación

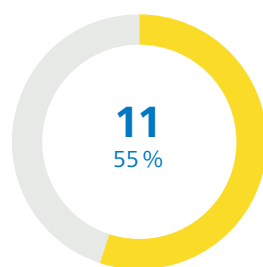


Decisión sobre la admisibilidad

### Investigaciones en las que el Defensor del Pueblo Europeo constató mala administración en 2016



Comentarios críticos dirigidos a la institución

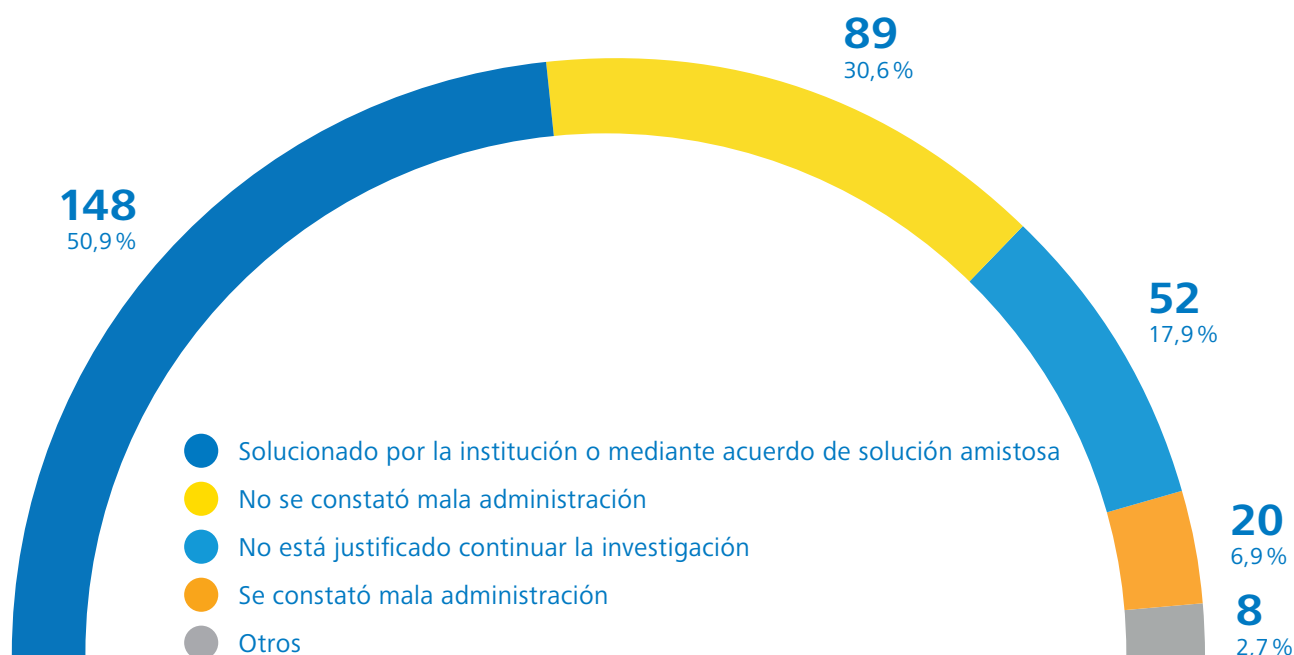


Recomendaciones aceptadas total o parcialmente por la institución

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



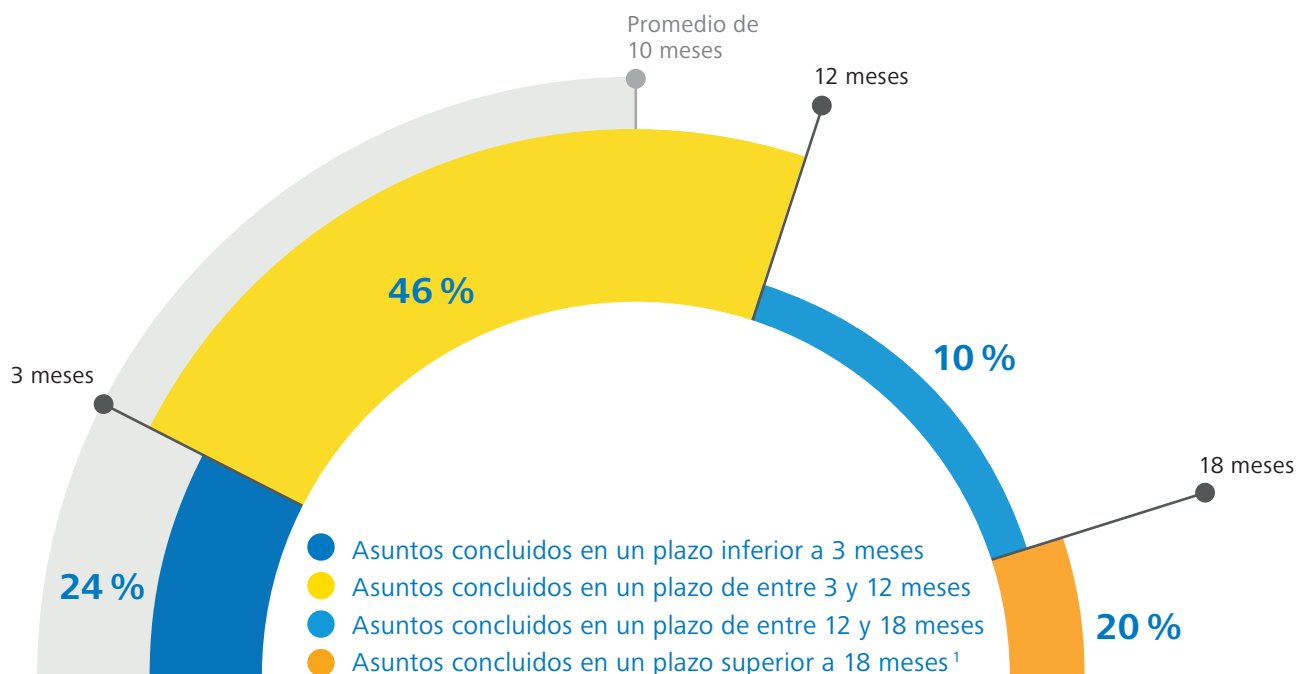
## Resultado de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2016



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



## Duración de las investigaciones en los asuntos concluidos por el Defensor del Pueblo Europeo en 2016



<sup>1</sup> Ciertos asuntos complejos precisan de varias rondas de consulta al reclamante y a la institución interesada: se espera que las nuevas disposiciones de ejecución reduzcan la duración de las investigaciones.

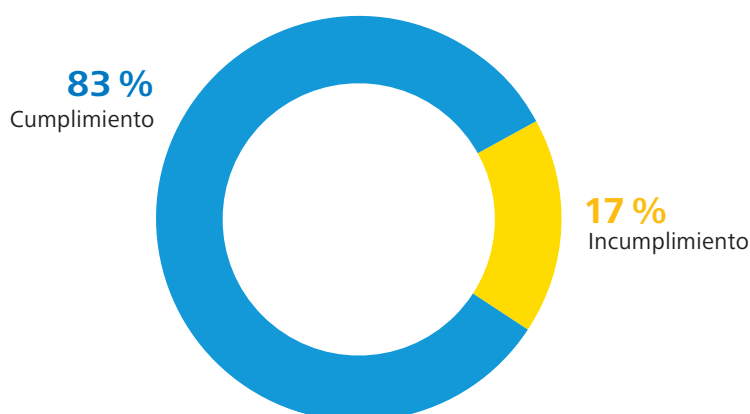




## Capítulo 12

# Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo

### Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en 2015



A lo largo de los últimos cinco años, el Defensor del Pueblo ha publicado un informe anual completo sobre el modo en que las instituciones de la UE responden a sus propuestas para mejorar la Administración de la UE. Estas propuestas adoptan la forma de soluciones amistosas, recomendaciones, comentarios críticos y comentarios adicionales. El índice de cumplimiento es clave para medir el impacto y la pertinencia del trabajo de la Oficina del Defensor del Pueblo.

El informe *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2015* (¿Hay que rectificar? Respuesta de las instituciones de la UE al Defensor del Pueblo en 2015) revela que las instituciones de la UE cumplieron las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en un 83 % de los casos, la segunda cifra más elevada que se ha registrado hasta la fecha. De las 18 instituciones examinadas, 12 obtuvieron una puntuación del 100 %, mientras que la Comisión –que representa la mayor parte de las investigaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor del Pueblo– obtuvo un 82 %. Tal y como muestra el informe, el índice de cumplimiento puede variar considerablemente entre instituciones: del 100 % en algunos casos al 33 % en el peor de los casos. El Parlamento Europeo, Frontex y la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA), por ejemplo, obtuvieron un índice del 100 %.

El informe de 2016 estará disponible a finales de 2017.



## 13.1 Presupuesto

El presupuesto del Defensor del Pueblo Europeo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE. Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 cubre los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución. En 2016, los créditos presupuestarios ascendieron a 10 658 951 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 también es fiscalizado por el Tribunal de Cuentas Europeo.



El personal de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo

## 13.2 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 prioridades de la institución. El PGA de 2016 es el segundo que se basa en la Estrategia del Defensor del Pueblo Europeo «[De cara a 2019](#)».

La institución cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe, capacitado para atender las reclamaciones sobre mala administración en las 24 lenguas oficiales de la UE y de sensibilizar sobre el trabajo del Defensor del Pueblo Europeo. En 2016, el Defensor contaba con una plantilla de 75 personas.

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.



## 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](http://www.ombudsman.europa.eu)  
Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)  
Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)  
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)  
YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

El presente *Informe Anual* se publica en Internet en:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Unión Europea, 2017

© Unión Europea para todas las fotografías o imágenes, excepto la portada (© Konstantin Faraktinov/ Stocklib).

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

Compuesto con FrutigerNext y Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-900-2	ISSN 1680-3825	doi:10.2869/841360	QK-AA-17-001-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9212-924-8	ISSN 1680-3930	doi:10.2869/41537	QK-AA-17-001-ES-N

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

