



Defensor del Pueblo Europeo
Informe Anual
2017

ES

Índice

Introducción	2
El 2017 en pocas palabras	5
Asuntos destacados	7
2.1 Acceso a los documentos de la UE	8
2.2 Obligación de rendir cuentas en la toma de decisiones en la UE	10
2.3 Transparencia de las actividades de los grupos de presión	12
2.4 Derechos fundamentales	14
2.5 Consideraciones éticas	15
2.6 Agencias y otros órganos de la UE	16
2.7 Contratos y subvenciones de la UE	18
2.8 Participación de los ciudadanos en la formulación de políticas de la UE	18
Comunicación y cooperación	20
3.1 Premio a la buena administración	21
3.2 Comunicación	23
3.3 Relaciones con las instituciones de la UE	24
3.4 Red Europea de Defensores del Pueblo	28
Tramitación de reclamaciones: cómo podemos ayudar	32
4.1 Tipología y origen de las reclamaciones	34
4.2 ¿Contra quién se reclamó?	39
4.3 ¿Sobre qué se reclamó?	40
4.4 Resultados obtenidos	41
4.5 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo	44
Recursos	45
5.1 Presupuesto	46
5.2 Utilización de los recursos	46
Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo	47

Introducción



Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo

Me complace sobremedida presentar nuestro Informe Anual 2017.

Una vez más, hemos sido testigos de un año muy intenso y productivo, con resultados positivos en muchos ámbitos fundamentales para todos aquellos a los que ayudamos. Y, una vez más, el apoyo del Parlamento Europeo y el compromiso y la cooperación de las instituciones, órganos y agencias de la UE nos han sido de gran ayuda en nuestro trabajo.

El derecho de los ciudadanos a observar y participar en el proceso legislativo de la UE fue la prioridad de nuestras investigaciones sobre la obligación de rendir cuentas del Consejo y las negociaciones informales que se desarrollan entre el Parlamento, el Consejo y la Comisión –los diálogos tripartitos– cuando se proponen nuevas leyes. Ya hemos visto cambios positivos en estos ámbitos y continuaremos supervisando los futuros avances en 2018.

La decisión del Reino Unido de abandonar la UE motivó nuestra iniciativa relativa a la transparencia de las negociaciones del *Brexit* y el derecho de todos los ciudadanos a estar informados de sus resultados probables. Seguimos asegurándonos de que todo el mundo tenga la oportunidad de hacerse oír durante este difícil período fomentando el compromiso de las partes interesadas y garantizando que no haya acceso privilegiado a los negociadores clave.

El resultado de nuestra investigación sobre las prácticas no remuneradas en el Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE) nos fue especialmente satisfactorio. Enfatizamos que, al no pagar a los becarios en prácticas, no se respetaba el compromiso del Tratado de la UE con la no discriminación, ya que significaba que solo los jóvenes en mejor situación podían permitirse acceder a estas oportunidades potencialmente valiosas. Una respuesta muy positiva de la alta representante, Federica Mogherini, llevó al Parlamento y al Consejo a acordar poner a disposición del SEAE un presupuesto para sus becarios en delegaciones de todo el mundo, y continuaremos supervisando el resultado concreto de este cambio positivo.

Publicamos una guía sencilla para funcionarios de la UE sobre lo que se debe hacer y lo que no al tratar con grupos de presión o *lobbys*, y nos alegra que la Comisión lo esté utilizando en la formación de su personal.

Conscientes de la necesidad de una actuación rápida cuando los ciudadanos solicitan documentos de la UE con arreglo al Reglamento sobre transparencia (1049/2001), establecimos un procedimiento acelerado para estas reclamaciones y nos alienta mucho ver los resultados iniciales positivos. Pudimos hacerlo gracias a la cooperación de la Comisión, a la que agradecemos su actitud de colaboración.

Nuestro trabajo sobre los derechos fundamentales continuó con casos relativos a Frontex y con nuestra investigación sobre la Declaración UE-Turquía relativa a la repatriación de migrantes desde Grecia a Turquía.

Seguimos fomentando una mayor rendición de cuentas mediante nuestra interacción con el Banco Central Europeo (BCE) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI). También hubo un intercambio de puntos de vista útil con el presidente del Eurogrupo en relación con la obligación de rendir cuentas de ese importante grupo, aunque no sea una institución oficial de la UE.

A lo largo de 2017, nuestra valiosa colaboración con la Red Europea de Defensores del Pueblo continuó y, una vez más, celebramos una conferencia tan agradable como motivadora en Bruselas.

Para mí personalmente, lo más destacado de 2017 fue la ceremonia inaugural del Premio del Defensor del Pueblo Europeo a la buena administración. Fue maravilloso ver el excelente trabajo de los funcionarios públicos de las instituciones de la UE que asistieron y, sobre todo, presenciar el orgullo justificado que sienten por su trabajo.

Así pues, 2017 ha sido un año lleno de trabajo y de éxitos y mi oficina espera poder continuar en esa dinámica el año que viene, contando una vez más con el compromiso, que celebramos, de todo el personal de la UE con el que trabajamos.



Emily O'Reilly

1

El 2017 en pocas
palabras

Enero

Apertura de una investigación sobre la relación del BCE con el «Grupo de los Treinta»

Julio

Apertura de una investigación sobre las actividades de la EMA en la fase previa a la presentación

Febrero

La institución del Defensor del Pueblo pide al SEAE que remunere a los becarios en prácticas en las delegaciones exteriores de la UE

Agosto

El Consejo responde a la oficina del Defensor del Pueblo sobre la obligación de rendir cuentas por su trabajo legislativo

Marzo

Anuncio de los ganadores del Premio a la buena administración

Septiembre

La oficina del Defensor del Pueblo acoge favorablemente las propuestas de reforzar las normas éticas por las que se rigen los comisarios europeos

Abril

La Defensora del Pueblo recibe el Premio Schwarzkopf Europe en Berlín

Octubre

Agencias europeas: cómo gestionar el riesgo reputacional. Acto de la institución del Defensor del Pueblo

Mayo

La Comisión promete una transparencia sin precedentes en las negociaciones del *Brexit*

Noviembre

La Defensora del Pueblo presenta su trabajo en el Parlamento Europeo

Junio

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

Diciembre

Carta al presidente Tusk sobre la transparencia de los grupos de presión o *lobbies*

2

Asuntos destacados

La institución del Defensor del Pueblo Europeo ayuda a los ciudadanos que se ponen en contacto con instituciones, órganos y agencias de la UE. Los problemas que surgen van desde la falta de transparencia en la toma de decisiones o la denegación de acceso a documentos, hasta violaciones de derechos humanos fundamentales y problemas contractuales.

2.1 Acceso a los documentos de la UE

El acceso a los documentos de la UE, y los asuntos relativos a la transparencia, siguieron representando el mayor porcentaje de investigaciones en 2017. Teniendo en cuenta que las solicitudes de acceso a documentos a menudo son urgentes, la institución del Defensor del Pueblo decidió establecer un nuevo procedimiento acelerado para estas reclamaciones, con el que los ciudadanos pueden potencialmente obtener los documentos que buscan en un plazo de semanas, en vez de meses. La oficina empezó a aplicar el sistema acelerado en fase de prueba en otoño de 2017 y lo implantará durante 2018.



Un [asunto](#) sobre el acceso a documentos que concluyó con éxito en 2017, tramitado antes del inicio del procedimiento acelerado, estaba relacionado con la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex). El asunto se refería a cómo tramitó Frontex la solicitud realizada por un periodista para acceder a todos los informes de incidentes graves relacionados con las operaciones de Frontex que tuvieron lugar en Bulgaria entre 2015 y 2016. El periodista recurrió al Defensor del Pueblo porque le preocupaba que Frontex no le estuviese entregando todos los documentos pertinentes y que algunas de las redacciones no se ajustasen a las normas de la UE sobre el acceso a documentos (Reglamento 1049/2001).

Tras inspeccionar los documentos disponibles, la oficina del Defensor del Pueblo propuso que Frontex retirase algunas de las redacciones, publicase más documentos y mejorase su sistema interno de búsqueda de documentos. Frontex aplicó estas propuestas y alabó la buena cooperación con la oficina del Defensor del Pueblo, afirmando que las conclusiones de la investigación ayudaron a concienciar a nivel interno sobre las mejoras necesarias en la forma de tramitar las solicitudes de acceso a documentos.

La fase de prueba ya ha demostrado las ventajas del sistema acelerado para el reclamante. Una investigación sobre el acceso a los documentos relativos a la decisión de la Comisión de detener los procedimientos de infracción contra Hungría por el contrato de una central nuclear hizo que el reclamante recibiese la mayoría de los documentos solicitados en un mes.

Otras investigaciones abiertas en el contexto del procedimiento acelerado incluyen una relativa a documentos de la Comisión relacionados con filtraciones y otra relativa a las evaluaciones por parte del Consejo de la idoneidad de los candidatos para ser jueces y abogados generales en el Tribunal de Justicia y el Tribunal General de la UE.

Reclamaciones sobre el acceso a documentos: objetivos de plazos del procedimiento acelerado¹

Día 1 Se envía el acuse de recibo, se asigna la reclamación al equipo de procedimiento acelerado del Defensor del Pueblo

En unos días Se solicita a la institución en cuestión una copia de los documentos

En diez días Reunión interna inicial de la oficina del Defensor del Pueblo sobre el asunto

En veinte días Posible reunión con la institución de la UE

En veinticinco días Posible segunda reunión interna de la oficina del Defensor del Pueblo sobre el asunto

En treinta y cinco días Recomendación, solución propuesta o decisión

En cuarenta días Aprobación por parte del gabinete y el Defensor del Pueblo

Nota: El término «día» se refiere a un día hábil. Se empieza a contar desde el primer día hábil después de recibir el documento.

1. Este esquema se aplica a los asuntos «normales» del Reglamento 1049 que no son de naturaleza muy compleja.

2.2 Obligación de rendir cuentas en la toma de decisiones en la UE

Para que los ciudadanos sientan interés por lo que sucede en la UE, deben poder seguir la evolución de los debates sobre los proyectos de ley. No solo es saludable desde un punto de vista democrático, sino que puede tener el efecto práctico de aclarar cualquier idea errónea sobre cómo se hacen las leyes de la UE y qué papel desempeñan los gobiernos nacionales. Teniendo esto en mente, la oficina del Defensor del Pueblo abrió en marzo una [investigación estratégica](#) sobre la transparencia y la rendición de cuentas en la labor legislativa del Consejo de la UE. Formuló catorce preguntas específicas al Consejo sobre cómo se gestionan los documentos legislativos surgidos de reuniones de embajadores y embajadores adjuntos de los Estados miembros, junto con los más de 150 comités y grupos de trabajo de funcionarios públicos nacionales, de conformidad con las leyes y normas de la UE sobre transparencia.

A raíz de la respuesta del Consejo, que señaló mejoras en su página web y sistema de mantenimiento de archivos, la oficina del Defensor del Pueblo inició una consulta pública. Se incluyeron preguntas sobre qué medidas podría adoptar el Consejo para hacer que los documentos legislativos fueran más fáciles de encontrar; con qué dificultades se encuentra el público cuando intenta obtener documentos relacionados con órganos preparatorios del Consejo; y hasta qué punto es importante conocer las posiciones individuales de los Estados miembros. Hubo veintiuna respuestas a la consulta, entre ellas contribuciones de parlamentos, de la sociedad civil y de particulares. La oficina del Defensor del Pueblo también decidió inspeccionar documentos relacionados con una muestra de tres actos legislativos de 2016 para ver el proceso interno de registro, clasificación y divulgación de documentos como proyectos de leyes de la UE a través del Consejo. Esta investigación concluirá en 2018.

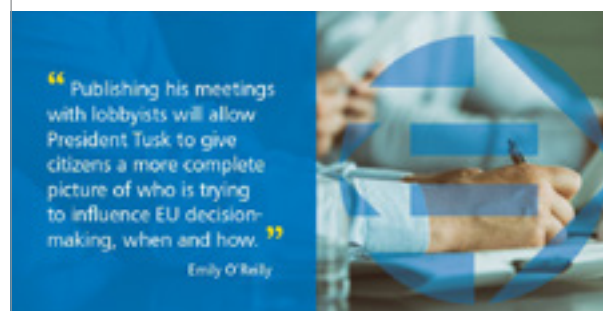
A finales de 2017, la oficina del Defensor del Pueblo centró su atención en el Consejo Europeo, que decide el rumbo general de la UE y las prioridades políticas.

Teniendo en cuenta el papel estratégico esencial de este último, la oficina escribió al presidente del Consejo Europeo, Donald Tusk, para preguntarle si se plantearía la posibilidad de publicar información sobre las reuniones que mantienen él y su gabinete con representantes de intereses. También le preguntó si se publicarían los informes de situación relativos a la evolución de los debates de los líderes de la UE sobre su programa de trabajo bianual (la Agenda de los Dirigentes).



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists
<http://europa.eu/lvK37fT> #eucouncil #euco



La Defensora del Pueblo Europeo sugiere que el presidente Tusk celebre reuniones solo con grupos de presión registrados.

«La publicación de sus reuniones con grupos de presión permitirá al presidente Tusk dar a los ciudadanos una idea más completa de quién está intentando influir en la toma de decisiones de la UE, cuándo y cómo.» Emily O'Reilly



EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Trabajar para que haya una mayor transparencia de la UE en todas las instituciones: la consulta pública de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo sobre la transparencia de los grupos preparatorios del Consejo de la UE en el proceso legislativo.

En el marco de su objetivo de hacer más accesible y responsable la legislación de la UE, la oficina del Defensor del Pueblo también investigó la transparencia de los diálogos tripartitos, las negociaciones informales sobre propuestas legislativas de la UE entre el Parlamento Europeo y el Consejo de la UE en presencia de la Comisión Europea. Las tres instituciones respondieron con detalles sobre cómo estaban aplicando las propuestas de la oficina del Defensor del Pueblo (formuladas en 2016). Entre los [cambios](#) positivos se incluyen el inicio de los trabajos para crear una base de datos legislativa conjunta, la aclaración de las altas personalidades que están negociando en los diálogos tripartitos y la evaluación de la manera de facilitar el acceso a las fechas de los próximos diálogos tripartitos y órdenes del día resumidos.

Si bien las investigaciones sobre la transparencia de los diálogos tripartitos y el proceso legislativo del Consejo se referían a la elaboración de leyes de la UE, a veces se necesita más información pública sobre leyes ya acordadas. Este fue el caso del sistema que utiliza la Comisión para velar por que las leyes de la UE se apliquen adecuadamente en los Estados miembros. Este sistema, conocido como EU Pilot, es una de las formas que tiene la Comisión de dar seguimiento al comportamiento de los Estados miembros sin recurrir a un procedimiento jurídico de infracción. Tras recibir reclamaciones sobre la excesiva opacidad del sistema, la institución del Defensor del Pueblo decidió abrir una [investigación estratégica](#) en la que solicitaba detalles relativos al programa, entre otras cosas qué hace la Comisión cuando un Estado miembro tarda en repetidas ocasiones en responder, o no responde con suficiente detalle. La institución cerró la investigación en septiembre con propuestas prácticas para facilitar al público el seguimiento de la actuación de la Comisión en este ámbito, siendo una de ellas que ponga a disposición pública la lista de diálogos EU Pilot en curso y el estado de cada expediente.

La oficina del Defensor del Pueblo escribió a la [Comisión](#) y al [Consejo](#) antes de la apertura formal de las negociaciones del *Brexit* para recordar a ambas instituciones la importancia de la transparencia, habida cuenta de las amplias repercusiones de las condiciones de salida del Reino Unido de la UE para los ciudadanos, sus familias y las empresas. Ambas instituciones respondieron positivamente: la Comisión dijo que ejercería una transparencia única y sin precedentes y el Consejo elaboró «principios rectores» para la publicación de documentos. La carta de la oficina del Defensor del Pueblo también señalaba la importancia de publicar las contribuciones de las partes interesadas, un asunto que probablemente cobre mayor importancia a medida que avancen las negociaciones. La Sra. O'Reilly también recordó por separado a sus homólogos de la Red Europea de Defensores del Pueblo que pueden utilizar su oficina como conducto para recibir respuestas de expertos de la Comisión y otras instituciones de la UE sobre cuestiones relativas al Derecho y la práctica de la UE relacionados con el *Brexit*.



European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President [@JunckerEU](#) commitment to 'unique and unprecedented' transparency <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark> ... [#Brexit](#)



La Defensora del Pueblo Europeo acoge favorablemente el compromiso del presidente de la Comisión, Jean-Claude Juncker, con una transparencia única y sin precedentes.

«Mi oficina se mantendrá vigilante para asegurar que el enfoque proactivo actual sobre la transparencia se mantenga durante todas las conversaciones sobre el *Brexit*.» Emily O'Reilly

2.3 Transparencia de las actividades de los grupos de presión



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, hablando en el taller «Registro de transparencia de la UE: presión, Parlamento y confianza pública», que organizó el Parlamento Europeo en mayo.

La principal investigación estratégica de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo sobre la transparencia de los grupos de expertos –los cientos de grupos que facilitan a la Comisión una asesoría especializada– concluyó con éxito en otoño de 2017. La oficina del Defensor del Pueblo Europeo formuló una serie de propuestas en 2016 –teniendo en cuenta una consulta pública sobre la cuestión– para mejorar la supervisión de estos grupos por parte de la Comisión. La Comisión anunció a mediados de 2016 una revisión de las normas aplicables. La decisión final de la oficina del Defensor del Pueblo se publicó en otoño de 2017, un marco temporal que permitió a esta última analizar si las reformas anunciadas se habían aplicado realmente.

Los cambios en el sistema incluían el establecimiento de normas jurídicamente vinculantes y la obligación de la responsabilidad política. Además, los miembros de los grupos de expertos deben estar inscritos en el Registro de transparencia, y debe haber convocatorias públicas para formar parte de un grupo y una política sobre conflictos de intereses para expertos individuales. La Defensora del Pueblo Europeo dijo que seguirá supervisando cómo aplica la Comisión sus dos recomendaciones específicas relativas a los grupos de

Grupos de Expertos de la Comisión Europea

Cuántos hay

unos 800
grupos de expertos en 2015

aproximadamente 6.000
expertos participaron en este sistema

Composición

Promedio de
30
participantes por grupo de expertos

70% administraciones nacionales
22% organizaciones
8% expertos individuales

Ámbitos de actuación



Investigación e Innovación



Sociedad de la Información



Mercado interior



Medio ambiente



Justicia y Asuntos de Interior



Otros

Principales logros

- 1 Normativa legalmente vinculante, mayor responsabilidad política
- 2 Actas de las reuniones, significativas y completas
- 3 Registro obligatorio en el Registro de transparencia
- 4 Política sobre conflicto de intereses para expertos individuales
- 5 Convocatorias públicas para hacerse miembro
- 6 Publicación de opiniones discrepantes
- 7 Descripción del mandato de cada nuevo grupo y de la asesoría que se espera de sus miembros



Defensora del Pueblo Europeo
www.ombudsman.europa.eu



ES

Fuente de los datos: Composición de los grupos de expertos de la Comisión y estado del registro de los grupos de expertos, Dirección General de Políticas Internas, Departamento Temático D, Asuntos Presupuestarios, Parlamento Europeo.

expertos, es decir, la publicación de actas «pertinentes y completas» y la transparencia de las deliberaciones de un grupo, como norma general.

A raíz de otra reclamación sobre el asunto, la oficina del Defensor del Pueblo abrió una investigación sobre la relación del Banco Central Europeo (BCE) con el «Grupo de los Treinta» (G30), un grupo privado con sede en los Estados Unidos que reúne a los jefes de algunos de los principales bancos privados y bancos centrales, así como a académicos y miembros de instituciones internacionales. Algunos de los bancos mundiales representados están supervisados por el BCE. La decisión de la oficina del Defensor del Pueblo de abrir esta investigación respondió a las mayores responsabilidades de supervisión bancaria que ha asumido el BCE en los últimos años. Tras una reunión entre los encargados del caso de la oficina del Defensor del Pueblo y los representantes del Banco para inspeccionar y debatir los documentos relativos a la naturaleza de la relación del BCE con el G30, la institución planteó varias preguntas específicas al BCE.

Se preguntaba por la composición y la financiación del G30; si el BCE hará públicos el orden del día y el

contenido de las reuniones del G30; el número de reuniones a las que han asistido el actual presidente del BCE y sus antecesores; y si entre los miembros del G30 hay bancos que actualmente supervisa el BCE. El BCE respondió que consideraba que las reuniones del G30 eran de interés público y que la afiliación de su presidente, Mario Draghi, al G30 es compatible con la independencia y la integridad del Banco. Tras analizar la respuesta, la oficina del Defensor del Pueblo recomendó que el Sr. Draghi **suspendiese su adhesión** al G30 durante el resto de su mandato para proteger al Banco y a su presidente de la percepción de que la independencia del Banco podría verse comprometida. También recomendó que los futuros presidentes del BCE no se hagan miembros del G30.

La oficina del Defensor del Pueblo utilizó su conferencia de prensa anual, en mayo, para publicar formalmente la lista para orientar a los funcionarios de lo que se debe y lo que no se debe hacer al interactuar con los grupos de presión. Dicha lista, que se ha distribuido en la Comisión y en el Consejo, y que se ha difundido igualmente en Twitter, sirve como guía útil para que los funcionarios de la UE conozcan los distintos tipos de actividades de presión.



Defensor del Pueblo Europeo

ES

Recomendaciones prácticas

para interacciones entre funcionarios públicos y representantes de grupos de interés

QUÉ HACER

- 1 Comprobar si los representantes de los grupos de interés han de estar inscritos en el **Registro de transparencia de la UE** antes de reunirse con ellos o aceptar una invitación a un evento.
- 2 Prepararse bien y realizar una investigación básica para comprobar qué intereses representan y **quién los financia**. Solicitar información adicional, si es necesario.
- 3 Asegurarse de que revelan con antelación el **propósito/los temas objetos de la reunión**, los nombres de los participantes y las organizaciones y/o clientes a los que representan, así como cualquier otra información relevante.
- 4 Evaluar y evitar cualquier **riesgo de conflictos** entre sus intereses privados y el interés público, así como pensar cómo puede percibirse su interacción.
- 5 **Detenerse a pensar** en cómo actuar, en caso de dudas. Si es necesario, consultar con su administración y, si decide seguir adelante, añadir una nota en el archivo explicando por qué.
- 6 Ser consciente de que no toda la representación de intereses tiene lugar en un ámbito formal. La presión también puede ejercerse durante encuentros casuales y en **situaciones sociales**. Mantener una actitud profesional en todo momento.
- 7 Mantener buenos hábitos en **materia de registro**: fecha y lugar de la reunión, los nombres de los participantes, organizaciones y/o clientes, y los temas debatidos. Utilice el sistema oficial de gestión de archivos de su organización.
- 8 Respetar los **requisitos de divulgación** aplicables, por ejemplo, en la Comisión, publicar detalles de reuniones entre representantes de grupos de interés y comisarios, miembros del Gabinete y Directores Generales.
- 9 Informar sobre prácticas de los grupos de presión consideradas inaceptables, en particular a la luz del **Código de conducta** del Registro de transparencia de la UE para los representantes de grupos de interés.
- 10 Familiarizarse, por ejemplo mediante **formación**, con las normas específicas de su propia organización. Si las normas específicas difieren de las presentes recomendaciones prácticas, las primeras prevalecerán.

QUÉ NO HACER

- 1 Reunirse con representantes de los grupos de interés que no estén inscritos en el **Registro de transparencia de la UE** si sus propias normas lo desaprueban o desaconsejan. Pídale al representante que se inscriba si sus actividades se encuentran dentro de su ámbito.
- 2 Pasar por alto las **motivaciones** de quienes desean reunirse con usted o invitarle a un acto. Las actividades de presión las realizan una gran variedad de organizaciones, como consultorías, bufetes de abogados, ONG, grupos de reflexión, campañas de base, etc.
- 3 Interaccionar con el representante de un grupo de interés concreto sin considerar ofrecer una oportunidad similar a **otros grupos**.
- 4 Aceptar invitaciones a reuniones o actos que puedan colocar a su organización en una **situación comprometida**.
- 5 Olvidarse de **informar** a compañeros relevantes y a la jerarquía tras la celebración de reuniones y actos.
- 6 Aceptar u organizar reuniones **fuera del horario de trabajo** y de las dependencias oficiales. De ser así, considerar informar a la administración e involucrar a otro compañero.
- 7 Hacer o decir algo que pueda interpretarse como una concesión de **trato preferente** a un representante de un grupo de interés.
- 8 Dar la impresión al representante de un grupo de interés de que una recomendación, idea o información concreta podría ser o será **decisiva** en el proceso de toma de decisiones.
- 9 Compartir información que **no esté autorizado** a compartir o hacer un mal uso de información confidencial.
- 10 Aceptar los **gestos de hospitalidad** del representante de un grupo de interés sin haberlo reflexionado cuidadosamente, salvo que se ciñan a las normas aplicables. Si es necesario, informar sobre los regalos y los gestos de hospitalidad recibidos.

2.4 Derechos fundamentales

La oficina del Defensor del Pueblo tramita periódicamente reclamaciones relativas a derechos fundamentales, como la igualdad y la no discriminación. En noviembre de 2017 se cerró con éxito una reclamación presentada por un joven austriaco que había realizado prácticas no remuneradas en una delegación de la UE en Asia. La institución recomendó que se pagase a los becarios en prácticas de las delegaciones de la UE una dieta apropiada basada en el coste de vida en el país donde se encuentre la delegación, abriendo así estas oportunidades, tan valoradas, a la mayor cantidad posible de personas. La alta representante, Federica Mogherini, respondió positivamente a esta recomendación. La oficina del Defensor del Pueblo escribió posteriormente a las autoridades presupuestarias para destacar la importancia de la cuestión, incluido el hecho de que demostraría el compromiso de la UE con el principio de no discriminación, al hacer accesibles las prácticas al menos a algunas personas que tienen recursos financieros más limitados que otras. En noviembre, el Parlamento y el Consejo aprobaron el presupuesto de 2018, que asigna 1,2 millones EUR para pagar a los becarios de las delegaciones de la UE.

Varias ONG y ciudadanos españoles presentaron a la oficina del Defensor del Pueblo una reclamación contra la Comisión en relación con el pacto UE-Turquía, acordado en 2016. Con arreglo a este pacto, Turquía readmite a los migrantes irregulares procedentes de Grecia, a cambio de que la UE les envíe más ayuda. Los reclamantes acusaban a la Comisión de no responder, o de responder inadecuadamente, a las dudas que habían expresado sobre la ausencia de una evaluación del impacto del acuerdo sobre los derechos humanos de los solicitantes de asilo y los migrantes devueltos a Turquía desde Grecia. La oficina del Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que incluyese en sus futuros informes de situación sobre la aplicación del acuerdo una sección aparte sobre los riesgos para los derechos humanos y medidas para reducirlos.

Por otro lado, la Defensora del Pueblo escribió al Consejo para señalar que la única fuente autorizada de información sobre el pacto UE-Turquía era un comunicado de prensa. Indicó que el Tribunal General de la UE había dicho, a principios de 2017, que la Declaración UE-Turquía no podía considerarse una medida adoptada por el Consejo Europeo o cualquier otra institución de la UE. Por lo tanto, pidió al Consejo que estudiase la posibilidad de revisar la formulación del comunicado de prensa para que reflejase la realidad jurídica con mayor precisión.



European Ombudsman

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>



La Defensora del Pueblo Europeo acoge con satisfacción la decisión de la UE de pagar a los becarios de las delegaciones exteriores de la UE.

«Con ello se manda el mensaje de que la UE está comprometida con el principio de no discriminación al hacer accesibles las prácticas a al menos algunos de los que tienen menos recursos financieros que otros.» Emily O'Reilly

2.5 Consideraciones éticas

Tras varias intervenciones públicas de la Defensora del Pueblo sobre la importancia de unas normas éticas enérgicas para los comisarios, y a raíz de la presión ejercida por el Parlamento y varios grupos de la sociedad civil, la Comisión anunció en septiembre propuestas para reformar una vez más el Código de conducta para comisarios y el Comité de Ética. Entre otras cosas, el Comité de Ética examina si las actividades previstas de los comisarios después de dejar el cargo son compatibles con sus obligaciones en virtud de los Tratados. Uno de los cambios es la prórroga del período de incompatibilidad durante el que los excomisarios deben informar a la Comisión de su intención de ejercer una actividad profesional; el nuevo período de notificación será de dos años para los comisarios y se ampliará a tres en el caso de los expresidentes de la Comisión. Otro cambio es que la Comisión publicará de forma proactiva los dictámenes del Comité de Ética sobre los trabajos de los comisarios después de dejar el cargo. Las acciones de la Comisión y las competencias y el papel del Comité de Ética también fueron objeto de una investigación de la oficina del Defensor del Pueblo. Los encargados del caso inspeccionaron cómo elaboró el Comité de Ética sus dictámenes sobre varios exmiembros de la Comisión (expedientes que fueron escogidos simplemente para ilustrar el trabajo del Comité de Ética) y formularon varias preguntas a la Comisión sobre la forma en que desempeña su trabajo el Comité de Ética. El análisis de la oficina del Defensor del Pueblo de la respuesta de la Comisión, y los cambios que esta anunció públicamente, se presentará en 2018.

La institución también cerró su investigación sobre las normas de la Comisión para evitar conflictos de intereses de los asesores especiales, expertos que proporcionan asesoría especializada con carácter *ad hoc* a los comisarios. Durante la investigación, la Comisión mejoró el sistema, por lo que, en junio, la oficina del Defensor del Pueblo concluyó que las normas constituyen una base ampliamente satisfactoria para gestionar posibles conflictos de intereses. No obstante, indicó que la Comisión podría realizar más mejoras, entre ellas adoptar un enfoque más proactivo en sus evaluaciones de conflictos de intereses y mejorar el acceso de los ciudadanos a la información sobre los asesores especiales.

La aplicación de normas sobre el problema de las llamadas «puertas giratorias» —cuando miembros del personal de la UE a veces dejan el trabajo para incorporarse al sector privado o cuando particulares del sector privado se incorporan a una institución de la UE— es esencial para mantener unas normas éticas estrictas en las administraciones públicas. En este sentido, la oficina del Defensor del Pueblo escribió a quince instituciones y agencias para preguntarles

cómo aplican las normas de la UE sobre las puertas giratorias, establecidas en el Estatuto de los funcionarios (artículo 16).

Con arreglo a estas normas, se prohíbe durante un año a los altos funcionarios ejercer presión a antiguos colegas sobre cuestiones de las que eran responsables durante sus tres últimos años en el cargo. También obligan a todas las instituciones a publicar anualmente información sobre el cumplimiento de esta obligación, incluida una lista de los casos evaluados. La oficina del Defensor del Pueblo también continuó con una investigación anterior examinando cómo está aplicando la Comisión sus directrices y sugerencias sobre la forma de mejorar la gestión de situaciones de puertas giratorias. La publicación de este análisis está prevista para 2018.



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Actividades posteriores al mandato: ¿por qué no emitió la Comisión Europea una decisión en el caso del expresidente José Manuel Barroso?

«Los excomisarios de la UE están obligados a comportarse con integridad y discreción en relación con los puestos o ventajas que aceptan después de dejar el cargo.» Emily O'Reilly

2.6 Agencias y otros órganos de la UE

Las agencias y otros órganos de la UE fueron el segundo mayor blanco de reclamaciones en 2017. Una de las reclamaciones que [archivó](#) la oficina del Defensor del Pueblo se refería a la forma en que la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) tramita las consultas relacionadas con las vacunas del virus del papiloma humano (VPH). En concreto, la institución examinó cómo llevó a cabo la EMA un procedimiento de arbitraje –el nombre técnico del procedimiento que se ocupa de cuestiones relativas a medicamentos ya comercializados– relacionado con la vacuna del VPH para el cáncer de cuello uterino.

El procedimiento de arbitraje fue llevado a cabo por el Comité para la Evaluación de Riesgos en Farmacovigilancia de la EMA, que vigila la seguridad de los medicamentos en el mercado. El Comité examinó si existía una relación causal entre la vacuna del VPH y dos síndromes y concluyó que no había pruebas de dicha relación. La oficina del Defensor del Pueblo constató que el examen de las pruebas científicas realizado por el Comité fue completo e independiente. De cara al futuro, la Sra. O'Reilly sugirió que la EMA facilitase tanta información como fuese posible sobre el trabajo científico de sus comités y que proporcionase más información sobre los documentos que obran en su poder, para que la ciudadanía pueda solicitar más fácilmente el acceso a ellos.



EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

La oficina del Defensor del Pueblo Europeo concluyó que la revisión de la seguridad que había realizado la EMA con respecto a las vacunas del VPH era completa e independiente.

La EMA también fue objeto de otra investigación distinta de los servicios del Defensor del Pueblo en 2017, esta vez iniciada de oficio por la Sra. O'Reilly. Esta [investigación estratégica](#) se refería a las disposiciones de la EMA que regulan las interacciones con empresas farmacéuticas antes de que estas empresas presenten solicitudes de autorización de comercialización. La oficina del Defensor del Pueblo señaló que dichas interacciones son de interés público si ayudan al desarrollo y la disponibilidad de medicamentos de alta calidad, eficaces y aceptablemente seguros, pero que existe el riesgo de que influyan en posteriores decisiones de la EMA sobre las solicitudes de autorización de comercialización.



El acto de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo titulado «Las agencias de la UE: cómo gestionar el riesgo de daño a la reputación» fue celebrado en octubre con los ponentes (de izquierda a derecha): Tracey Brown, directora de *Sense about Science*; Bernhard Url, director ejecutivo de la EFSA; Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo; el moderador del acto, Dave Keating; Monique Goyens, directora general de la OEUC; y Jukka Malm, director ejecutivo adjunto de la ECHA.



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, con el ponente Bernhard Url, director ejecutivo de la EFSA y el moderador, Dave Keating, en el acto de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo «Las agencias de la UE: cómo gestionar el riesgo de daños a la reputación» en octubre.

En septiembre, los miembros del personal del Defensor encargados del caso se reunieron con representantes de la EMA para hablar de la respuesta inicial de la agencia a la investigación. En diciembre se publicó un informe de esa reunión, que ahonda en los detalles de las cuestiones planteadas por la oficina del Defensor del Pueblo sobre las actividades en la fase previa a la presentación. La investigación continuó en 2018, con una consulta pública específica prevista en el primer trimestre.

La Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) fue objeto de una [reclamación](#) presentada por una asociación francesa, que la acusó de no responder adecuadamente a una serie de preguntas sobre su papel en la autorización de una variedad de maíz modificada genéticamente. La EFSA atendió a la propuesta de la oficina del Defensor del Pueblo de facilitar más información al reclamante. La oficina también sugirió que, en el futuro, la EFSA haga pública la información adicional proporcionada por los solicitantes en respuesta a sus solicitudes de aclaraciones.

La institución del Defensor del Pueblo organiza periódicamente actos públicos para examinar en profundidad temas relacionados con su trabajo. En octubre, el tema fueron las agencias de la UE y cómo pueden gestionar el riesgo de daños a la reputación. Puesto que las agencias ayudan a garantizar desde la seguridad de los alimentos que comemos y las sustancias químicas a las que estamos expuestos, hasta los medicamentos que tomamos y los aviones en los que volamos, la confianza pública en su trabajo

es fundamental. Durante este [acto](#) se examinó cómo pueden aplicar las agencias las normas éticas y de transparencia más estrictas para protegerse del riesgo de daños a la reputación.

Los ponentes fueron Bernhard Url, director ejecutivo de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA); Jukka Malm, director ejecutivo adjunto de la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA); Monique Goyens, directora de la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (BEUC); y Tracey Brown, directora de *Sense about Science*. El Sr. Url señaló que la EFSA intenta garantizar la confianza pública en su trabajo centrándose en la «competencia» –la calidad de su trabajo– pero también en el «carácter», la forma en que lleva a cabo su trabajo. El Sr. Malm señaló que el objetivo de la ECHA es la plena transparencia de su trabajo, es decir, no solo los resultados de las investigaciones que ya ha llevado a cabo, sino también la expectativa del trabajo que tiene previsto realizar.



Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, director ejecutivo de la EFSA: «Gracias por el animado debate que hemos mantenido sobre una cuestión crucial para las agencias de la UE: la confianza pública en nuestro trabajo».

2.7 Contratos y subvenciones de la UE

La Comisión supervisa un gran número de proyectos financiados por la UE. Lleva a cabo una rigurosa auditoría para cerciorarse de que los fondos públicos se gastan de manera apropiada. Sin embargo, esto a veces da lugar a controversias y los contratistas a menudo recurren al Defensor del Pueblo para encontrar una solución.

Por ejemplo, una organización sin ánimo de lucro con sede en Bélgica participó en un proyecto financiado por la UE que tenía como objetivo abordar los problemas a los que se enfrentan las personas mayores al utilizar soluciones TIC. La organización recurrió al Defensor del Pueblo después de que la Comisión anunciase que quería recuperar más de 85 000 EUR debido a lo que calificó como un sistema poco fiable para registrar el tiempo de trabajo. La oficina del Defensor del Pueblo investigó el asunto y constató que los auditores habían reconocido que el trabajo realizado por el reclamante en dos «entregables» concretos era legítimo, al igual que el tiempo de trabajo que tardó. Por lo tanto, sugirió

a la Comisión que redujese el importe que pretendía recuperar en relación con estos dos «entregables». La Comisión aceptó su propuesta, rebajando en casi 37 000 EUR el importe que recuperó. La investigación de la oficina del Defensor del Pueblo sobre otros aspectos de la recuperación propuesta sigue en curso.

Una empresa de consultoría neerlandesa especializada en innovación era miembro de un consorcio que había llevado a cabo un proyecto cofinanciado por la Comisión, destinado a crear y aplicar una «asociación para la innovación en materia hídrica». La empresa recurrió al Defensor del Pueblo después de que la Comisión manifestase que reduciría la subvención, citando dudas respecto al proyecto. El reclamante replicó que la Comisión no había evaluado el proyecto adecuadamente. Durante la investigación, la Comisión propuso reevaluar el proyecto, teniendo en cuenta nueva documentación proporcionada por la empresa de consultoría. La oficina del Defensor del Pueblo consideró resuelta la cuestión y archivó el asunto.

2.8 Participación de los ciudadanos en la formulación de políticas de la UE

La Iniciativa Ciudadana Europea (ICE), puesta en marcha en 2012, permite a los ciudadanos expresar su apoyo a una política o idea, sobre la que creen que debería legislar la Comisión. Una de las primeras iniciativas que emprendió la actual Defensora del Pueblo, Emily O'Reilly, tras ser elegida en 2013 fue iniciar una investigación estratégica sobre el correcto funcionamiento del procedimiento de la ICE, al existir dudas sobre si los organizadores de iniciativas se enfrentaban a demasiadas trabas técnicas para depositar una iniciativa que había recibido suficiente apoyo ciudadano. La oficina del Defensor del Pueblo presentó varias propuestas para facilitar el proceso de recogida de firmas y aumentar la transparencia en la selección de iniciativas.

En 2017, también contribuyó a la consulta de la Comisión sobre la manera de reformar el Reglamento relativo a la ICE. Las propuestas de la Comisión –anunciadas en septiembre– contienen muchas de las características que sugirió la oficina del Defensor del Pueblo. Entre ellas se incluye el establecimiento



ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

La Defensora del Pueblo Europeo respalda la petición de que se revise la ICE. ¡Gracias, Emily O'Reilly!

de un sistema gratuito de recogida de firmas a través de páginas web para las ICE; la simplificación de los requisitos de datos; y la mejora de la preparación de las audiencias y la participación pública en ellas después de que prospere una iniciativa. La oficina del Defensor del Pueblo continuará siguiendo de cerca esta cuestión, entre otras cosas supervisando si la Comisión explica adecuadamente al público su elección de las ICE.

Otra manera de involucrar a los ciudadanos en el proceso político de la UE es mediante el uso de consultas públicas sobre la legislación prevista. La Comisión, que se encarga de elaborar leyes de la UE, utiliza periódicamente estas consultas. Sin embargo, su utilidad como herramienta depende de su grado de accesibilidad a los particulares y las organizaciones. En 2016, un ciudadano español se quejó a la oficina del Defensor del Pueblo de que las consultas públicas raras veces se celebraban en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE. Durante la investigación, la Comisión elaboró una política lingüística nueva y mejorada sobre las consultas públicas.

Las nuevas medidas, que empezaron a aplicarse el 28 de abril de 2017, incluyen, por ejemplo, la traducción de las consultas públicas relacionadas con el programa de trabajo de la Comisión a todas las lenguas oficiales de la UE. La nueva política también estableció un procedimiento para determinar a qué lenguas deben traducirse otras consultas públicas. La oficina del Defensor del Pueblo anunció, en una [decisión](#) en diciembre, que supervisaría la aplicación del nuevo régimen y sugirió que la Comisión, en su página web específica sobre las consultas públicas, incluya una sección en la que describa su nueva política lingüística y explique por qué algunas consultas no están disponibles en todas las lenguas de la UE.

3

Comunicación y cooperación

3.1 Premio a la buena administración



En marzo, la Defensora del Pueblo fue la anfitriona de la ceremonia de entrega del primer Premio a la buena administración. Eran candidatos al premio **noventa proyectos** de las principales instituciones de la UE, así como muchas agencias y otros órganos. Se entregaron premios en **siete categorías** y el Premio general a la buena administración de 2017 recayó en un proyecto de la Dirección General de Salud y Seguridad Alimentaria de la Comisión Europea, que fomentó la colaboración de la UE en el intercambio de información y conocimientos especializados vitales para ayudar a los millones de europeos que padecen enfermedades raras.

Los proyectos candidatos abarcaron desde formas innovadoras de involucrar a los ciudadanos en la elaboración de políticas hasta la creación de bases de datos de fácil acceso, pasando por proyectos que facilitan explicaciones de políticas y programas de la UE comprensibles para el público, o por reuniones de expertos retransmitidas en directo y el uso de las TIC para llevar servicios al público de manera más



Los galardonados con el Premio del Defensor del Pueblo Europeo a la buena administración de 2017, pertenecientes a la Dirección General de Salud de la Comisión Europea, recibiendo el premio de manos de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly.

eficiente y abierta. El servicio médico del Consejo de la UE también recibió un premio especial por su trabajo, incluida su ayuda a las víctimas del ataque terrorista en el metro de Bruselas de 2016.

El premio reflejó los esfuerzos individuales y colectivos dentro de la función pública para marcar una diferencia positiva. La Defensora del Pueblo Europeo señaló que, si bien su oficina pide cuentas a la administración pública de la UE, una parte de este papel de supervisión también implica reconocer cuando una tarea está bien hecha. También comentó lo oportuno que era que la ceremonia inaugural de entrega del premio tuviese lugar en fecha cercana del importante aniversario del Tratado de Roma.

La ceremonia de entrega del primer Premio del Defensor del Pueblo Europeo a la buena administración.



European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the [#EOAward](https://twitter.com/EOAward) & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Hemos recibido algunos proyectos extraordinarios para el Premio del Defensor del Pueblo Europeo a la buena administración y merece la pena conocerlos en detalle.



3.2 Comunicación

El objetivo de la estrategia quinquenal del Defensor del Pueblo Europeo, «De cara a 2019», consiste en incrementar el impacto, la pertinencia y la visibilidad de la institución. Una mayor visibilidad ayuda a asegurar que el público, las empresas, las ONG y otros sepan a quién pueden recurrir si tienen problemas con las instituciones de la UE.

Gracias a la aplicación eficaz de la estrategia, la oficina del Defensor del Pueblo también ha registrado un aumento del número de reclamaciones tramitadas en 2017 (de 1 880 a 2 181), así como del número de reclamaciones recibidas que se inscriben en su ámbito de competencias (de 711 a 751). También aumentó el número de asuntos más complejos y que afectan cada vez a más cuestiones de interés público general.

Además de la divulgación específica a las partes interesadas, como asociaciones de empresas y organizaciones de la sociedad civil, la oficina también procura dar más a conocer la institución del Defensor del Pueblo en los medios y las redes sociales, utilizando estas plataformas para proporcionar información sobre investigaciones específicas o llamar la atención sobre otras actividades de la institución.

La cuenta de Twitter de la oficina *@EUombudsman* registró un aumento del 16 % en el número de seguidores (ahora son más de 19 000) entre 2016 y 2017, siendo uno de los tuits más populares uno que celebraba el compromiso de la Comisión con una transparencia «única» y «sin precedentes» del *Brexit*. Otros tuits populares se referían a la ceremonia de entrega del Premio a la buena administración y la investigación de la oficina del Defensor del Pueblo en la que se pedía al BCE que aclarase su relación con el Grupo de los Treinta. La oficina también amplió su presencia en redes sociales a Medium e Instagram para acercar el trabajo del Defensor del Pueblo a nuevos públicos.

La oficina siguió trabajando en la revisión de su página web para hacerla más fácil de usar; el lanzamiento será en 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, habla con periodistas nórdicos sobre la transparencia del Consejo de la UE y los grupos de presión, así como los «Paradise Papers» o Papeles del Paraíso.

3.3 Relaciones con las instituciones de la UE

3.3.1 Parlamento Europeo

La relación sólida y duradera con el Parlamento Europeo es de una gran importancia para la institución del Defensor del Pueblo Europeo. El Parlamento es la voz de todos los europeos y elige al Defensor del Pueblo, que a su vez ayuda a los ciudadanos y residentes europeos que tienen problemas con la administración de la UE. La Defensora del Pueblo Europeo compareció en una sesión plenaria del Parlamento y en varias comisiones parlamentarias durante el año, y su personal representó con frecuencia a la institución en reuniones parlamentarias, audiencias y actos. La Defensora del Pueblo Europeo mantuvo su primera reunión, muy satisfactoria, con el recién elegido presidente del Parlamento Antonio Tajani a principios de 2017 y celebró también reuniones con varios diputados al Parlamento Europeo de diversas comisiones y de todo el espectro político.



La Defensora del Pueblo Europeo en una reunión con el presidente del Parlamento Europeo, Antonio Tajani.

3.3.2 Comisión de Peticiones

La Comisión de Peticiones sirve de importante enlace entre la oficina del Defensor del Pueblo y el Parlamento Europeo en términos de rendición de cuentas y apoyo mutuo. La firme colaboración de ambas instituciones es esencial para servir eficazmente a los ciudadanos que exponen sus preocupaciones a cualquiera de ellas. La Defensora del Pueblo Europeo considera sumamente importante la relación de su oficina con la Comisión de Peticiones y valora su fructífera cooperación. El continuado apoyo de la presidenta de la Comisión, la Sra. Cecilia Wikström, y de todos sus miembros supone un gran aliento para la Defensora en su tarea de seguir ayudando a las instituciones de la UE a ser un referente de la buena administración.



Cecilia Wikström, presidenta de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, durante la Conferencia Anual de 2017 de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

3.3.3 Comisión Europea

La Comisión Europea no solo es el Ejecutivo, sino también la mayor institución de la UE, y su trabajo afecta a la vida de millones de personas de toda Europa, de manera directa e indirecta. Por ello, no es de extrañar que un gran porcentaje de las reclamaciones al Defensor del Pueblo estén relacionadas con el trabajo de la Comisión. En 2017, la oficina del Defensor del Pueblo impulsó, y una vez más acogió con satisfacción, varias medidas que adoptó la Comisión del presidente Juncker para mejorar sus ya de por sí elevados niveles de administración pública. Sin embargo, persisten numerosas dificultades. Una relación de trabajo abierta y honesta entre las dos instituciones ayuda a mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión de reclamaciones por parte del Defensor del Pueblo.



La Defensora del Pueblo Europeo con Frans Timmermans, primer vicepresidente de la Comisión Europea responsable de Mejora de la Legislación, Relaciones Interinstitucionales, Estado de Derecho y Carta de los Derechos Fundamentales.

3.3.4 Otras instituciones, agencias y organizaciones

Por supuesto, la oficina del Defensor del Pueblo continúa manteniendo estrechas relaciones con todas las demás instituciones, agencias y organizaciones de la UE. En 2017, la oficina mantuvo un estrecho contacto con el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), el Comité Económico y Social Europeo (CESE), la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), el Banco Central Europeo (BCE), el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Tribunal de Cuentas (TCE) y otros. Las sólidas relaciones con todas las demás instituciones, órganos y agencias de la UE son un elemento importante de la estrategia de la oficina, «De cara a 2019», para crear una administración de la UE más abierta y orientada a los servicios a beneficio de los ciudadanos que viven en Europa.



La Defensora del Pueblo Europeo en respuesta a los miembros del CESE durante su pleno: tenemos tanto en común en lo que respecta a la lucha a favor de la transparencia que deberíamos cooperar más.

3.3.5 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) por parte de la administración de la UE.

La investigación estratégica de la oficina del Defensor del Pueblo para determinar si el tratamiento de las personas con discapacidad con arreglo al [Régimen Común de Seguro de Enfermedad](#) (RCSE) cumple la CDPD continuó en 2017. El equipo de investigación [se reunió](#) con la Comisión para obtener más información y, en noviembre, la oficina inició una [consulta dirigida a asociaciones](#) de funcionarios de la UE con discapacidad o con familiares con discapacidad, así como al Foro Europeo de la Discapacidad.



European Blind Union

.@EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

La oficina del Defensor del Pueblo abre una investigación estratégica sobre la accesibilidad de las páginas web y las herramientas en línea de la Comisión.

En julio, la oficina del Defensor del Pueblo inició una investigación estratégica sobre la [accesibilidad de las páginas web](#) y las herramientas en línea que gestiona la Comisión. La oficina planteó cuestiones como la evaluación de la accesibilidad, formatos de fácil lectura y formación de los miembros del personal de la Comisión. En octubre, la Comisión se comprometió a mejorar la accesibilidad de sus páginas web. Mencionó, por ejemplo, que podría iniciar un proyecto piloto en el [portal interinstitucional](#) para que algunas páginas de información general sobre la UE estén disponibles en un formato de lectura fácil. La Comisión también anunció que estudiaría la posibilidad de organizar cursos obligatorios de accesibilidad para los diseñadores, desarrolladores y administradores de sus páginas web.

En 2017, la oficina del Defensor del Pueblo siguió esforzándose por hacer más accesible y sencilla su propia página web. Un contratista externo evaluó y validó la conformidad de la página web del Defensor del Pueblo con las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG 2.0), al nivel de conformidad AA (máximo AAA). La oficina del Defensor del Pueblo tiene intención de repetir este ejercicio cada dos años.

La institución realizó también en julio una [declaración sobre accesibilidad](#), disponible en su página web. En ella se indica qué partes de la página web no son accesibles, dando a los usuarios la posibilidad de solicitar un formato accesible y enlazando con un mecanismo de formulación de comentarios para notificar problemas. La renovación de la página web del Defensor del Pueblo brinda la oportunidad de cumplir tantos requisitos AAA como sea posible.

Una de las reclamaciones que recibió la institución se refería a la cuestión de la [estigmatización de las personas con discapacidad](#), a raíz de una fotografía de advertencia utilizada en productos del tabaco, porque mostraba a una persona en silla de ruedas junto a un texto que rezaba «fumar causa ictus y discapacidad». La institución indicó que, en el futuro, sería útil consultar a grupos de la sociedad civil pertinentes sobre la elección de las imágenes antes de hacerlas públicas.

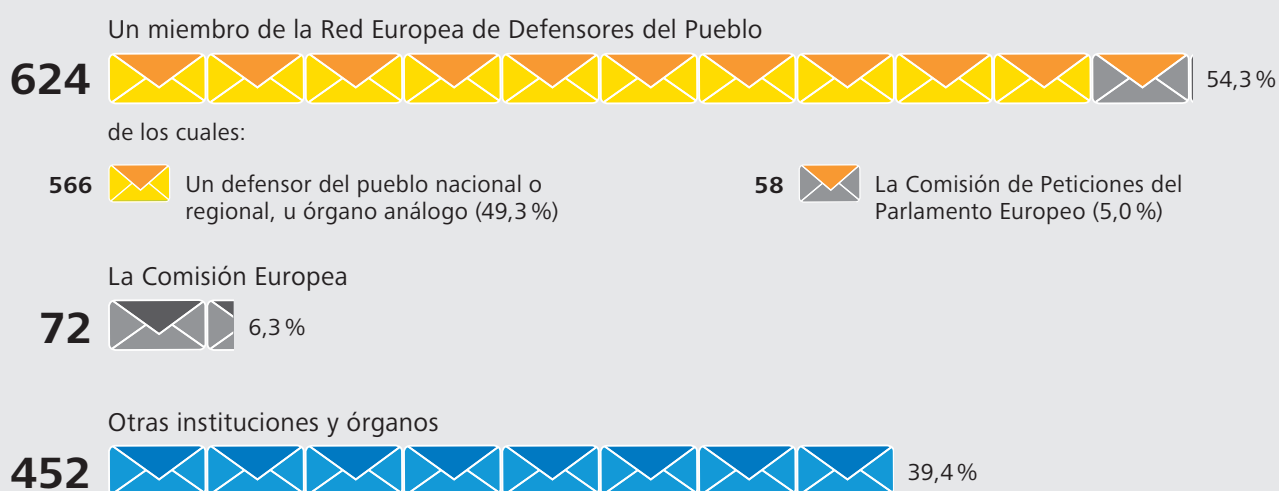
La oficina del Defensor del Pueblo siguió esforzándose por concienciar sobre la CDPD. En marzo, representantes del Defensor del Pueblo, el Parlamento y la Agencia de los Derechos Fundamentales (FRA) ejercieron de coanfitriones en un seminario web de carácter público. El seminario web fue organizado por la Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial (CEPOL), aclaró lo que supone la CDPD para la administración de la UE y presentó herramientas prácticas para aplicarla. En diciembre, la Defensora del Pueblo Europeo [participó](#) en el cuarto Parlamento Europeo de Personas con Discapacidad.



La Defensora del Pueblo Europeo hablando en el cuarto Parlamento Europeo de Personas con Discapacidad.

3.4 Red Europea de Defensores del Pueblo

Reclamaciones transferidas a otras instituciones y órganos; reclamantes a los que la oficina del Defensor del Pueblo Europeo ha recomendado que se pongan en contacto con otras instituciones u órganos en 2017 (1 148 en total)



Nota: Puesto que en algunos asuntos los reclamantes recibieron más de un consejo de la oficina del Defensor del Pueblo, los porcentajes parciales pueden sumar más del 100 %.

El año 2017 fue intenso para los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que está compuesta por noventa y seis oficinas de treinta y seis países europeos y por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

El principal acto de la Red en 2017 fue la segunda Conferencia anual, que organizó la oficina del Defensor del Pueblo Europeo en Bruselas en junio. Esta conferencia reunió a todos los miembros de la Red, junto con otros participantes, principalmente grupos de coordinación con sede en Bruselas y periodistas. En total asistieron alrededor de 240 personas.

Una vez más, la conferencia tuvo lugar en un momento clave de la historia de la Unión Europea: mientras que la conferencia del año pasado se celebró poco antes del referéndum británico sobre la pertenencia a la UE, la de este año coincidió con el inicio de las negociaciones

del *Brexit*. Uno de los puntos del programa era cómo maximizar la transparencia y la certidumbre de cara a los ciudadanos de la UE en el contexto del *Brexit*. La incertidumbre sobre los derechos posteriores a la salida del Reino Unido y el derecho a la libre circulación están entre las principales preocupaciones de los ciudadanos directamente afectados por el *Brexit*. Se trata de ciudadanos británicos que viven en la UE y ciudadanos de la UE que residen en el Reino Unido.

En las conferencias también se examinaron formas de construir sociedades inclusivas para luchar contra el populismo y facilitar la integración. Muchos consideran 2016 como el año del populismo; sin embargo, los debates en la conferencia demostraron que los defensores del pueblo siguen trabajando arduamente para fomentar la confianza en las instituciones democráticas y luchar contra el discurso populista. Entre otras actividades, vigilan el cumplimiento de



Los ponentes de la primera sesión de la Conferencia de 2017 de la Red Europea de Defensores del Pueblo (izquierda a derecha): Sanjay Pradhan, director ejecutivo de la Alianza para el Gobierno Abierto; Bart Somers, alcalde de Mechelen (Bélgica); Jacques Toubon, Defensor de derechos de Francia; Gero Storjohann, vicepresidente de la Comisión de Peticiones del Parlamento Federal de Alemania; y Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo.

las obligaciones en materia de derechos humanos en el contexto de la repatriación forzosa de solicitantes de asilo, orientan a los solicitantes de reagrupación familiar y asisten a los solicitantes de asilo para acceder al aprendizaje de la lengua y, en última instancia, a la fuerza de trabajo.

En el programa de la Conferencia también figuraba el papel de las instituciones de defensor del pueblo en el fortalecimiento de un gobierno abierto, una cultura de gobernanza inspirada en los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación. En este contexto, recibimos los resultados preliminares de un estudio conjunto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la oficina del Defensor del Pueblo Europeo. Ochenta y seis oficinas nacionales y subnacionales de defensores del pueblo de cincuenta y nueve países y territorios de todo el mundo participaron en este estudio sobre su papel en el gobierno abierto.



Shada Islam

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Totalmente convencida de la función de los defensores del pueblo de la UE para garantizar los derechos de los ciudadanos y la transparencia del gobierno.

El estudio reveló que los principios del gobierno abierto están bien arraigados en las prácticas de las instituciones de defensor del pueblo, aunque pocas reconocen su contribución. Los resultados completos del estudio se publicarán en septiembre de 2018, pero la edición de 2017 de *La Red de cerca*, la publicación anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo, contiene los resultados preliminares del estudio y otros temas principales debatidos en la conferencia de Bruselas.

En septiembre, el Defensor del Pueblo y la Comisión organizaron conjuntamente un taller para fomentar la cooperación entre la Comisión y los defensores del pueblo, nacionales y regionales, y garantizar una mayor protección de los derechos de los ciudadanos, de conformidad con el Derecho de la UE. Entre las sugerencias prácticas presentadas están la elaboración de una guía interactiva sobre las facultades de cada defensor del pueblo nacional o regional y el aumento de la cooperación en la interpretación y aplicación del Derecho de la UE.

La Red Europea de Defensores del Pueblo siguió centrada en investigaciones paralelas e iniciativas entre oficinas de defensores del pueblo interesadas en ámbitos de interés mutuo. En julio de 2017, la

oficina del Defensor del Pueblo Europeo inició una investigación sobre la forma en que la Comisión trató una reclamación por infracción contra las autoridades neerlandesas, después de que se negasen a conceder un visado a la esposa del reclamante, nacional de un tercer país. La oficina del Defensor del Pueblo Europeo buscó la ayuda del Defensor del Pueblo de los Países Bajos, que no halló pruebas de que los servicios de inmigración neerlandeses aplicasen de manera errónea las normas pertinentes de la UE.

En 2017, la oficina del Defensor del Pueblo Europeo examinó seis nuevas consultas de la Red. En una de ellas, el Defensor del Pueblo de Finlandia trataba de averiguar si las normas de la UE sobre los derechos de los pasajeros de ferrocarril eran compatibles con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). La Comisión respondió que efectivamente lo son, señalando que estaba evaluando el impacto del Reglamento relativo a los derechos de los pasajeros de ferrocarril para revisarlo y mejorar los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida cuando viajan en ferrocarril en la UE.

Otra cuestión, planteada por el Defensor del Pueblo de Bulgaria, se refería a la discriminación derivada de



Primera plenaria de la Conferencia de 2017 de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

la comercialización de productos de menor calidad en los Estados miembros de Europa central y oriental. La Comisión respondió que analizaría los datos que había solicitado a las autoridades nacionales encargadas de la protección del consumidor. La oficina del Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que le informase a principios de 2018 de los avances en la cuestión.

Durante su misión en Dinamarca en septiembre, la Defensora del Pueblo mantuvo reuniones con el defensor del pueblo danés y con políticos daneses. También habló en actos públicos con periodistas, académicos y otras personas interesadas sobre su trabajo en el ámbito de la transparencia y la obligación de rendir cuentas en la UE.

A principios de año, la Defensora del Pueblo Europea viajó a Berlín, donde participó en una reunión de la Comisión de Peticiones del Bundestag alemán, y se reunió con altos cargos del Gobierno, entre ellos el Sr. Peter Altmaier (jefe de personal de la Cancillería) para debatir asuntos relacionados con la administración de la UE. O'Reilly recibió el Premio Schwarzkopf Europe 2017 de la Schwarzkopf Stiftung, un premio con el que fueron galardonados en el pasado el presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker, y el expresidente del Parlamento Europeo, Martin Schultz.



La Defensora del Pueblo Europeo, tras recibir el Premio Schwarzkopf Europe 2017. Acompañada en la fotografía por André Schmitz-Schwarzkopf (derecha) y el embajador irlandés en Berlín, Michael Collins (izquierda).



Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminario de la Comisión Europea y la oficina del Defensor del Pueblo Europeo sobre la aplicación del Derecho de la UE y la gestión de reclamaciones, con representantes de las oficinas de defensores del pueblo nacionales.



EU-Parlamentet i DK

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, habló del «deseo de buen periodismo de calidad en una era de noticias falsas», en su charla con periodistas daneses en Aarhus (Dinamarca).

Tramitación de reclamaciones: cómo podemos ayudar

La institución del Defensor del Pueblo Europeo existe para ayudar a ciudadanos, académicos, empresas y otras organizaciones que tienen problemas con la administración de la UE. A todos ellos debe serles lo más fácil posible acceder a la institución, que aspira a ser tan flexible como pueda a la hora de asistir a quienes piden ayuda.

Las nuevas **disposiciones de aplicación** del Defensor del Pueblo reforzaron la eficacia y la eficiencia del proceso de tramitación de reclamaciones. Este enfoque orientado a resultados ha mejorado el servicio que ofrece la institución al público y le ha permitido tener una mayor repercusión en 2017.

El equipo de la institución encargado de la gestión de casos cubre una amplia variedad de temas y asiste a los que se ponen en contacto con la oficina en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE. Todas aquellas personas que presentan una reclamación a la oficina del Defensor del Pueblo deben recibir un acuse de recepción en dos días hábiles.

Si la reclamación da lugar a una investigación, la duración de la misma depende de distintas cuestiones, incluida la complejidad del asunto. Teniendo en cuenta la naturaleza a menudo sumamente urgente de las reclamaciones sobre el acceso a documentos en poder de otras instituciones de la UE, la oficina del Defensor del Pueblo estableció un nuevo procedimiento acelerado en 2017 para la gestión de estos asuntos.



El Defensor del Pueblo Europeo y usted

Instrucciones de uso

ES



¿QUIÉN puede reclamar al Defensor del Pueblo Europeo?

Ciudadanos, ONG, asociaciones, empresas, universidades, periodistas... si:

- Su reclamación se refiere a una institución, órgano o agencia de la UE
- Ya han intentado solucionar el problema con el organismo de la UE implicado
- El origen del asunto en cuestión no data de más de dos años
- No hay acciones legales en curso



El Defensor del Pueblo Europeo puede ayudarle en CASO de

- Trato injusto por parte de los organismos de la UE
- Problemas relativos a licitaciones/contratos de la UE
- Retraso en pagos vinculados a fondos de la UE
- Rechazo de acceso a documentos
- Retraso en relaciones con órganos de la UE
- Actividades de presión o *lobbying* ocultas o inapropiadas



¿QUÉ puede hacer el Defensor del Pueblo Europeo?

- Hacer un seguimiento de su reclamación con el organismo de la UE implicado
- Ayudarle a encontrar una solución justa a su problema
- Formular recomendaciones a los órganos de la UE
- Inspeccionar documentos de la UE

¿CÓMO ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo?

- Puede dirigirse al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de los 24 idiomas oficiales de la UE
- Utilice el formulario en línea, sencillo de rellenar www.ombudsman.europa.eu



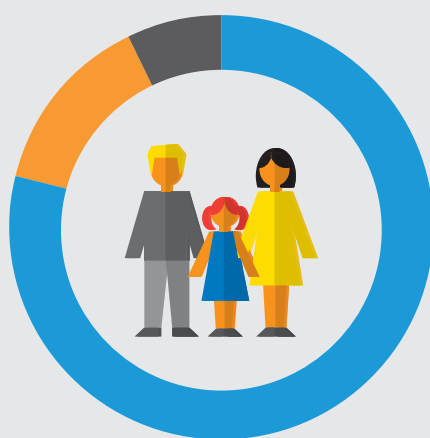
4.1 Tipología y origen de las reclamaciones

4.1.1 Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas

Consejos, reclamaciones e investigaciones en 2017

15 837

Ciudadanos que recibieron ayuda de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo en 2017



12 521

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

2 181

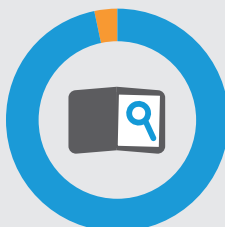
Reclamaciones tratadas en 2017

1 135

Solicitudes de información atendidas por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo

447

Investigaciones iniciadas por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo en 2017



433

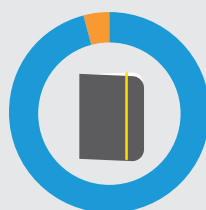
Investigaciones iniciadas como consecuencia de una reclamación

14

Investigaciones de oficio iniciadas

363

Investigaciones concluidas por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo en 2017



348

Investigaciones concluidas basadas en reclamaciones

15

Investigaciones de oficio concluidas

Aunque la gran mayoría del trabajo de la oficina la constituye los asuntos basados en reclamaciones, la Defensora del Pueblo también lleva a cabo investigaciones e iniciativas estratégicas más amplias cuando considera que existen motivos para ello. Estos asuntos son iniciados de oficio por la Defensora del

Pueblo Europeo, bien porque ha detectado un problema sistémico que debe examinar en aras del interés público, bien porque ha recibido una o más reclamaciones sobre una cuestión de relevancia sistémica.

Trabajo estratégico en 2017

Investigaciones estratégicas iniciadas en 2017

por ejemplo, transparencia del Consejo; «puertas giratorias» con excomisarios europeos; accesibilidad de las páginas web de la Comisión para las personas con discapacidad; actividades en la fase previa a la presentación relacionadas con las evaluaciones de medicamentos por la EMA

Iniciativas estratégicas iniciadas en 2017

(solicitudes de aclaración, investigaciones no formales)

por ejemplo, transparencia de la presión ejercida sobre el Consejo Europeo; transparencia del *Brexit*; mejora de la ICE; información pública sobre la «Declaración» UE-Turquía; normas sobre las «puertas giratorias» en varias instituciones y órganos de la UE; iniciativa paralela de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre las normas relativas al ozono

4

4

8

6

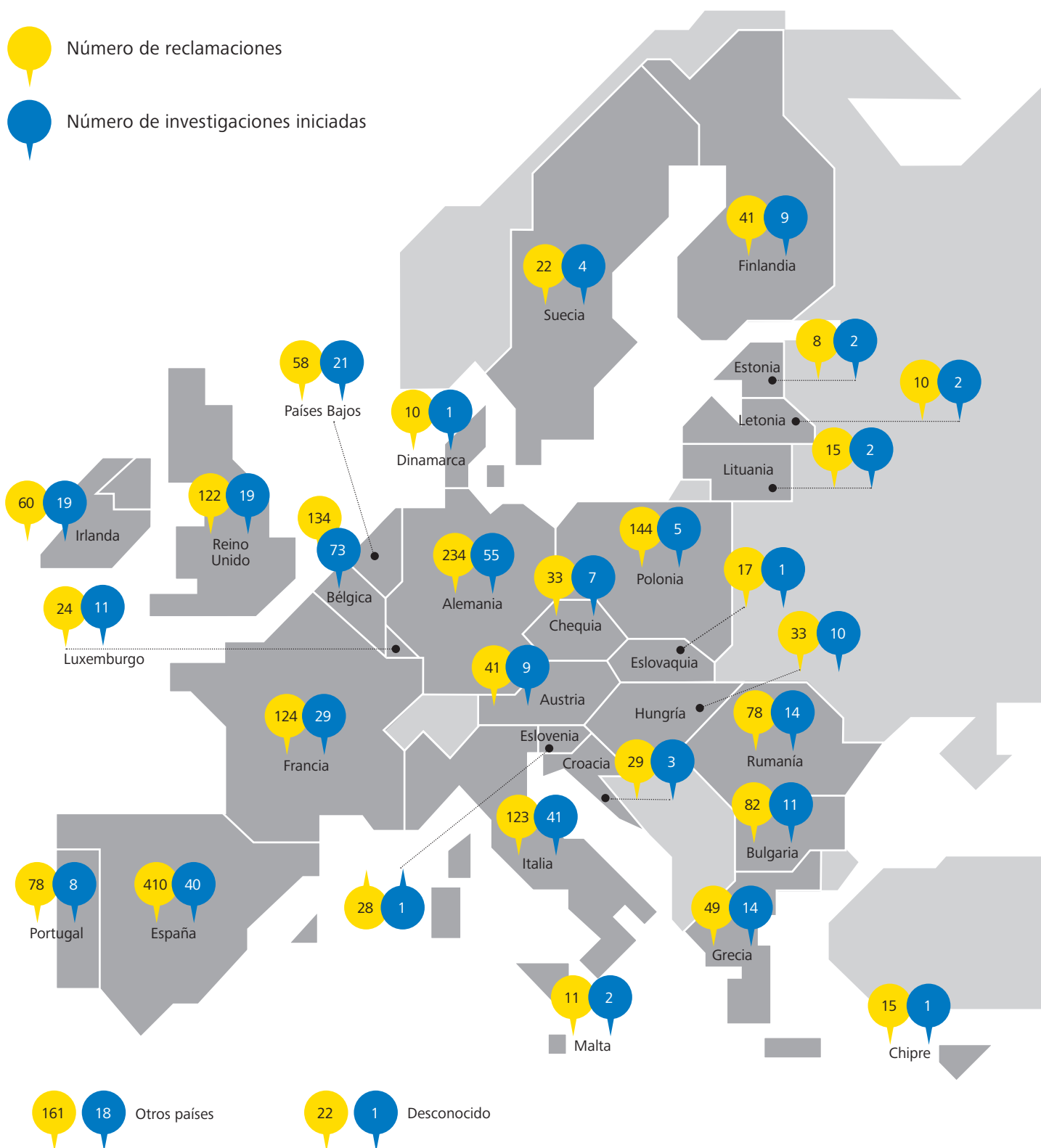
Investigaciones estratégicas concluidas en 2017

por ejemplo, transparencia de los «grupos de expertos»; cómo tramita la Comisión las reclamaciones por infracción en el marco de «EU Pilot»; retrasos en el ensayo de sustancias químicas; prevención de conflictos de intereses de asesores especiales de la Comisión

Iniciativas estratégicas concluidas en 2017

por ejemplo, accesibilidad de las páginas web de la Comisión para las personas con discapacidad; transparencia del BEI; transparencia del Consejo Fiscal Europeo; prevención de conflictos de intereses en el BEI; el expresidente de la Comisión Barroso y las «puertas giratorias»; información pública sobre la «Declaración» UE-Turquía

Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2017



4.1.2 Reclamaciones fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo

El Defensor del Pueblo recibe numerosas reclamaciones sobre cuestiones que no forman parte de 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, el trabajo legislativo o la actividad judicial del Tribunal de Justicia tampoco forman parte del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

En 2017, la oficina recibió más de 1 300 reclamaciones que no se inscribían dentro de su ámbito de competencias, la mayor parte procedentes de España, Polonia y Alemania.

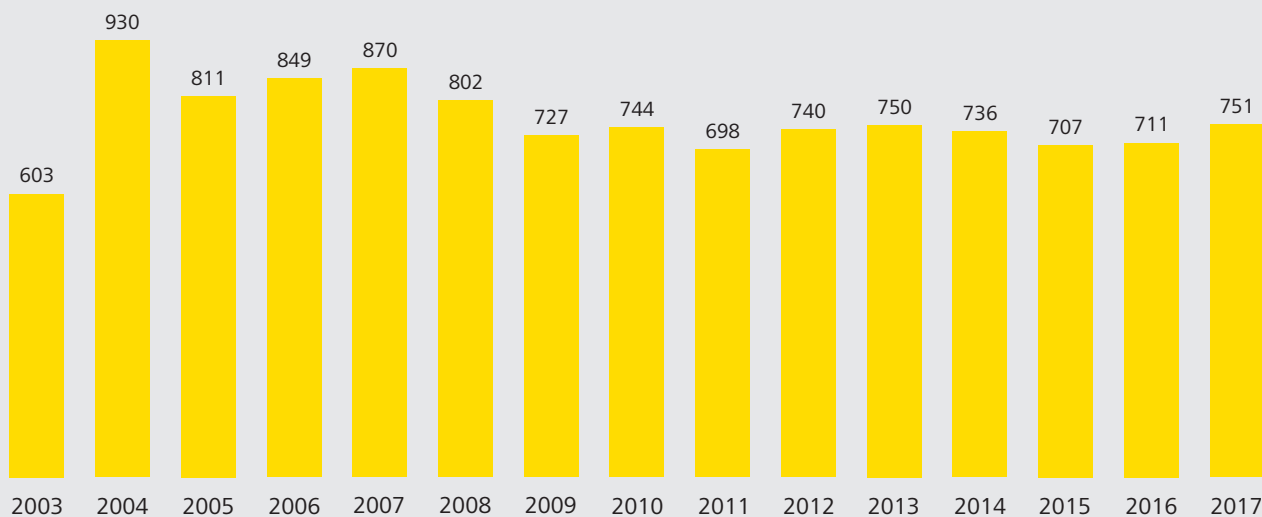
En estas reclamaciones se denuncia, fundamentalmente, a organismos públicos nacionales, tribunales nacionales o internacionales y entidades privadas. En ocasiones, las reclamaciones se basan en la idea errónea de que el Defensor del Pueblo es un órgano de recurso superior ligado a los defensores del 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, las cuestiones relacionadas con las entidades bancarias.

Las personas que solicitan ayuda reciben respuesta en su propia lengua, en la que se explica el mandato del Defensor del Pueblo y se les da un consejo, cuando es posible, o se las remite a otros órganos que puedan ayudarlas.

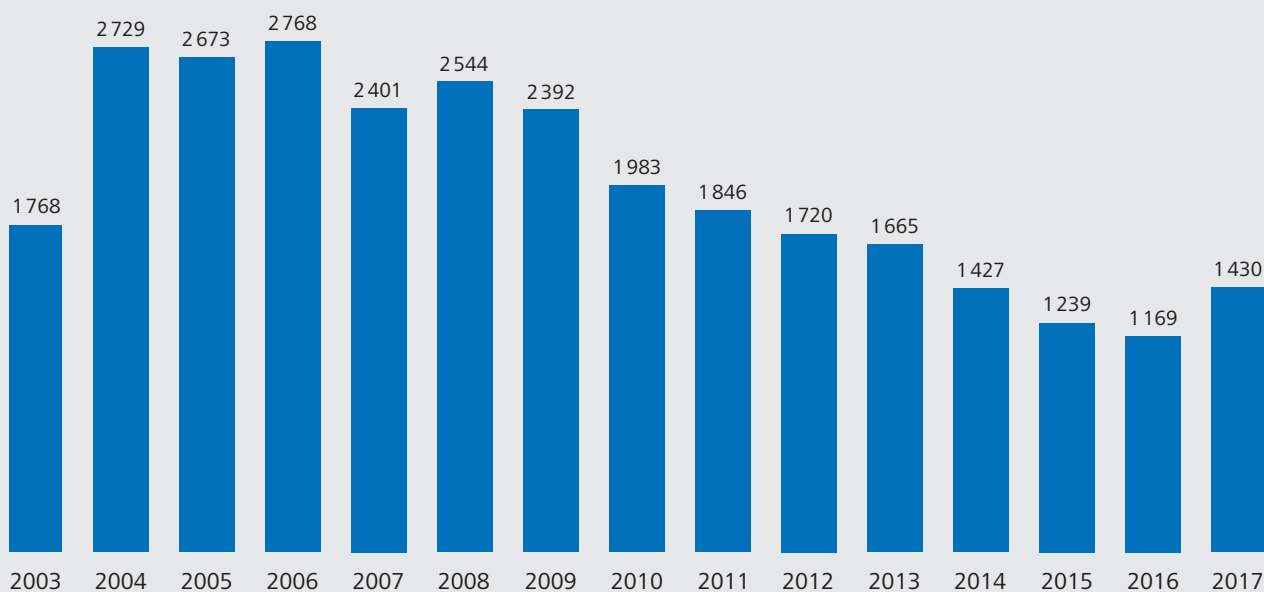
En cuanto a las reclamaciones en las que se expresa descontento con la legislación de la UE, la oficina del Defensor del Pueblo suele recomendar al reclamante que se dirija a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En relación con cuestiones relativas a la aplicación del Derecho de la UE, se aconseja a los reclamantes dirigirse a la Comisión Europea o a redes de la UE como SOLVIT o Tu Europa – Asesoramiento. También puede suceder que se remita al reclamante a un defensor del pueblo nacional.

En 2017 hubo dos cuestiones que atrajeron un gran número de reclamaciones similares (más de diez reclamaciones sobre el mismo asunto), pero que quedaban fuera de las competencias del Defensor del Pueblo. La primera se refería a las declaraciones sobre las mujeres realizadas por un diputado polaco al Parlamento Europeo; la segunda se refería a los acontecimientos en Cataluña.

Número de reclamaciones dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo en 2003-2017

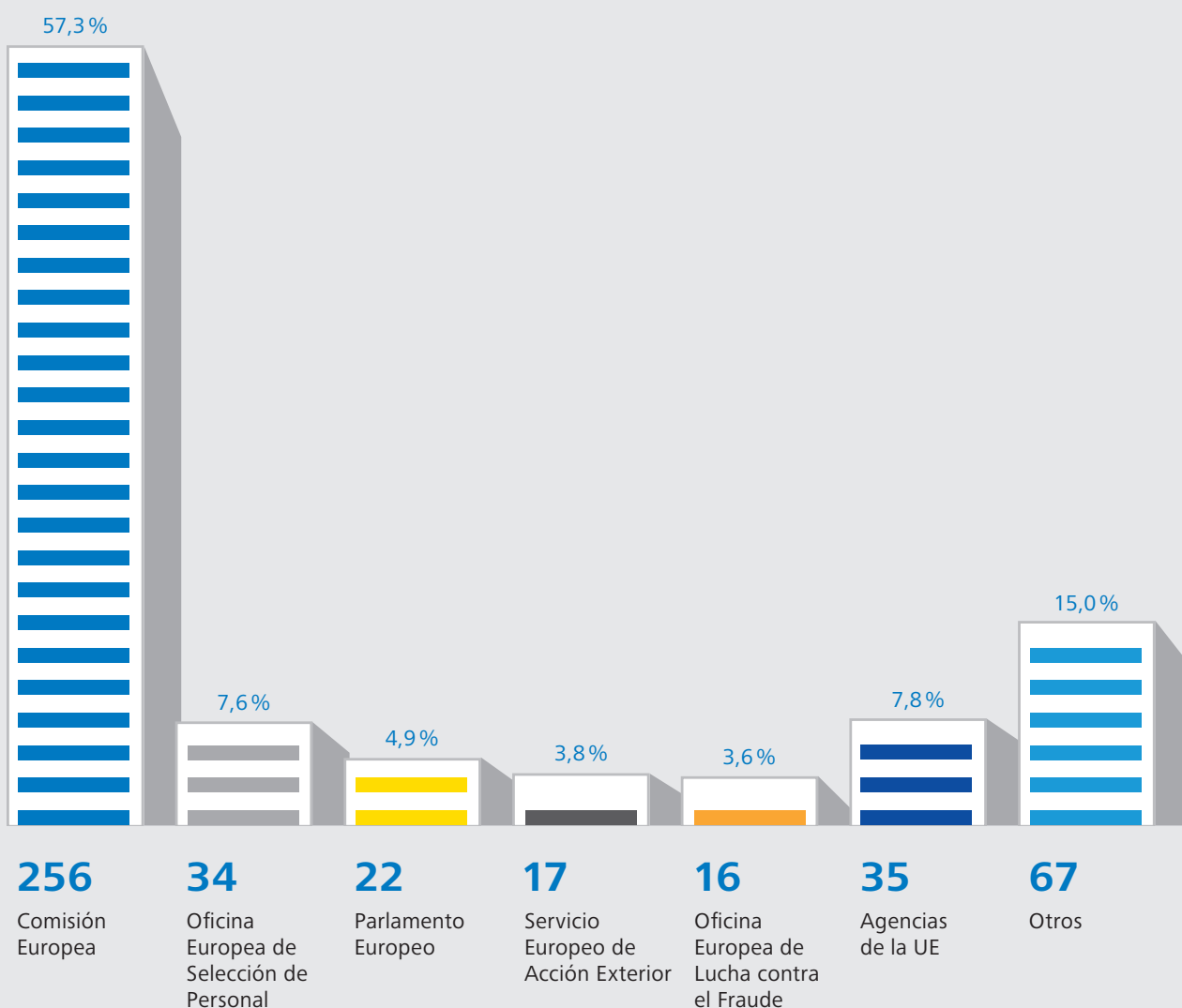


Número de reclamaciones fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo en 2003-2017



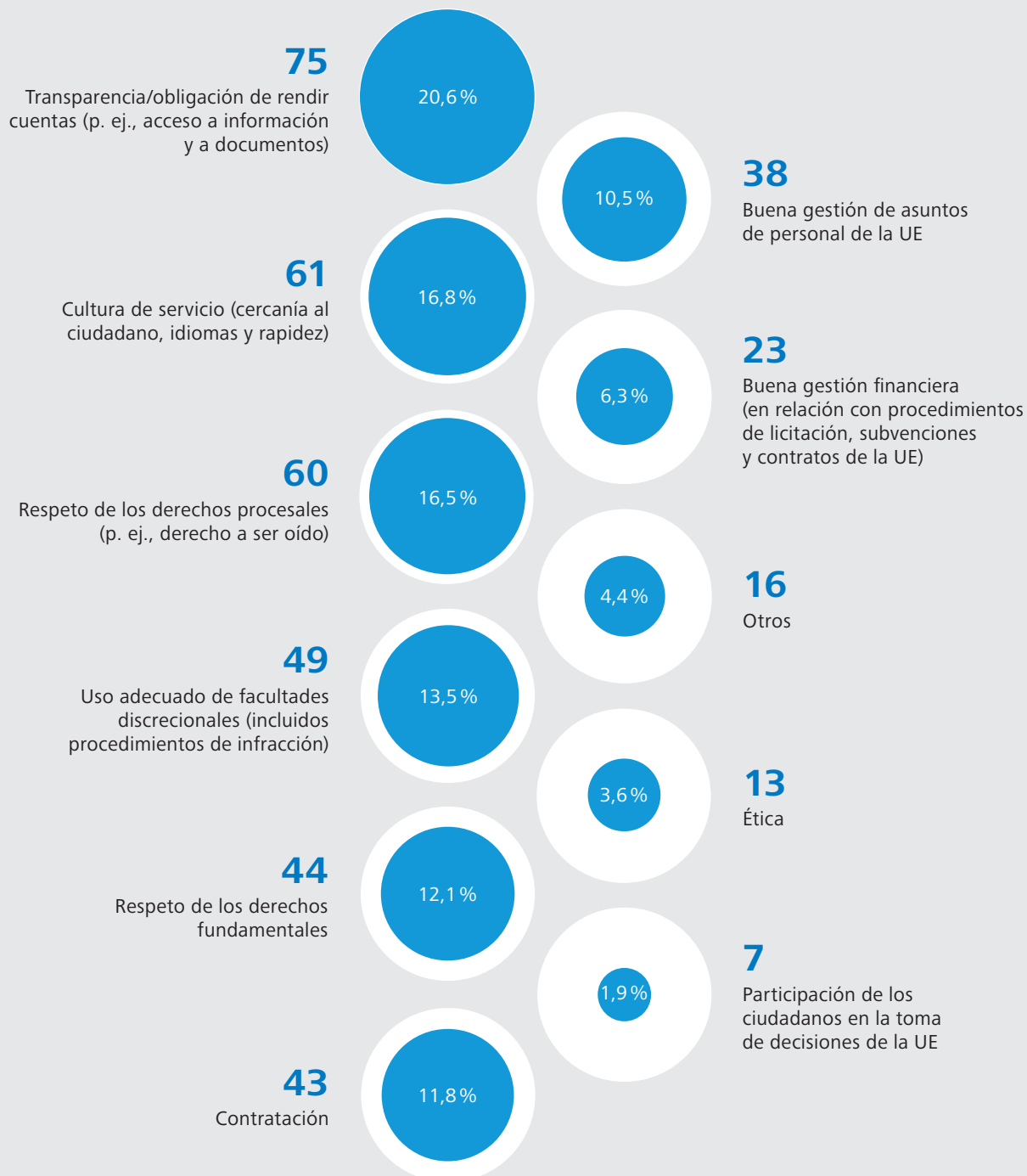
4.2 ¿Contra quién se reclamó?

Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2017 se refirieron a las siguientes instituciones



4.3 ¿Sobre qué se reclamó?

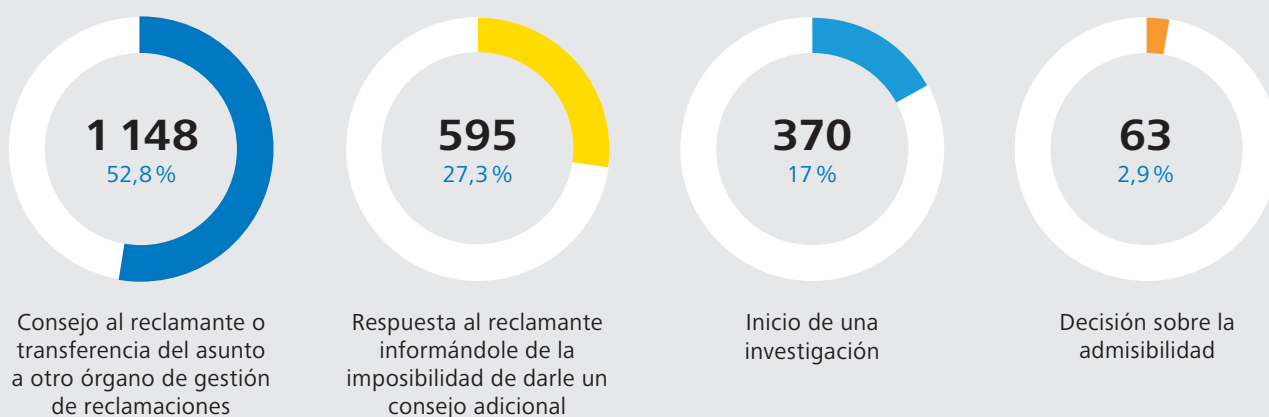
Objeto de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2017



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

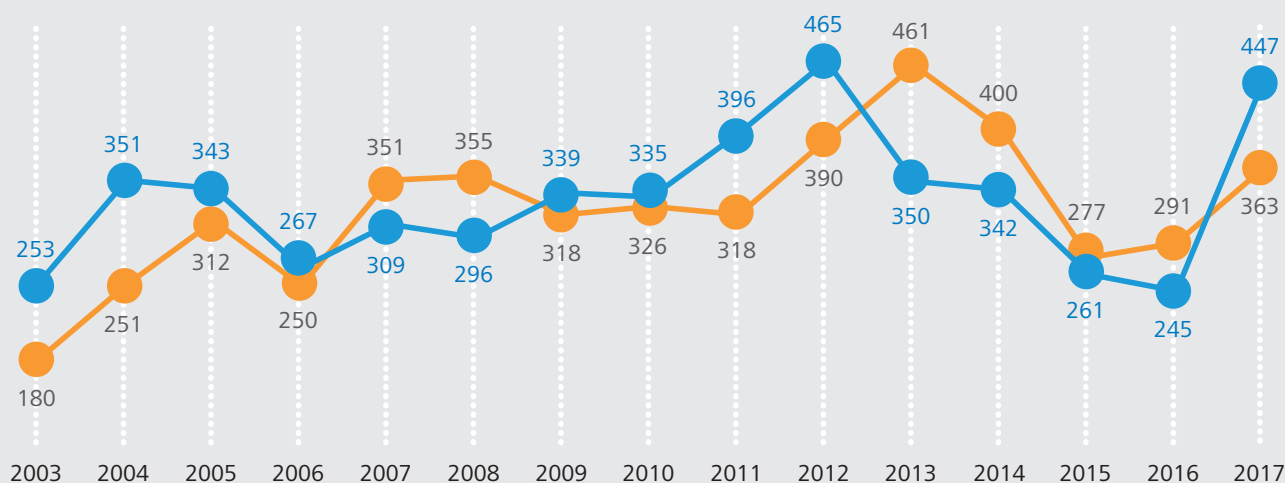
4.4 Resultados obtenidos

Medidas adoptadas por el Defensor del Pueblo Europeo en relación con reclamaciones recibidas en 2017



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

● Investigaciones iniciadas ● Investigaciones concluidas



Nota: El aumento de las investigaciones en 2017 se debe, en parte, tanto al aumento de las reclamaciones como a las nuevas disposiciones de aplicación.

Resultado de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2017

Solucionado por la institución, de manera total o parcial

166

45,7 %

No se constató mala administración

164

45,2 %

No está justificado continuar la investigación

27

7,4 %

Se constató mala administración

24

6,6 %

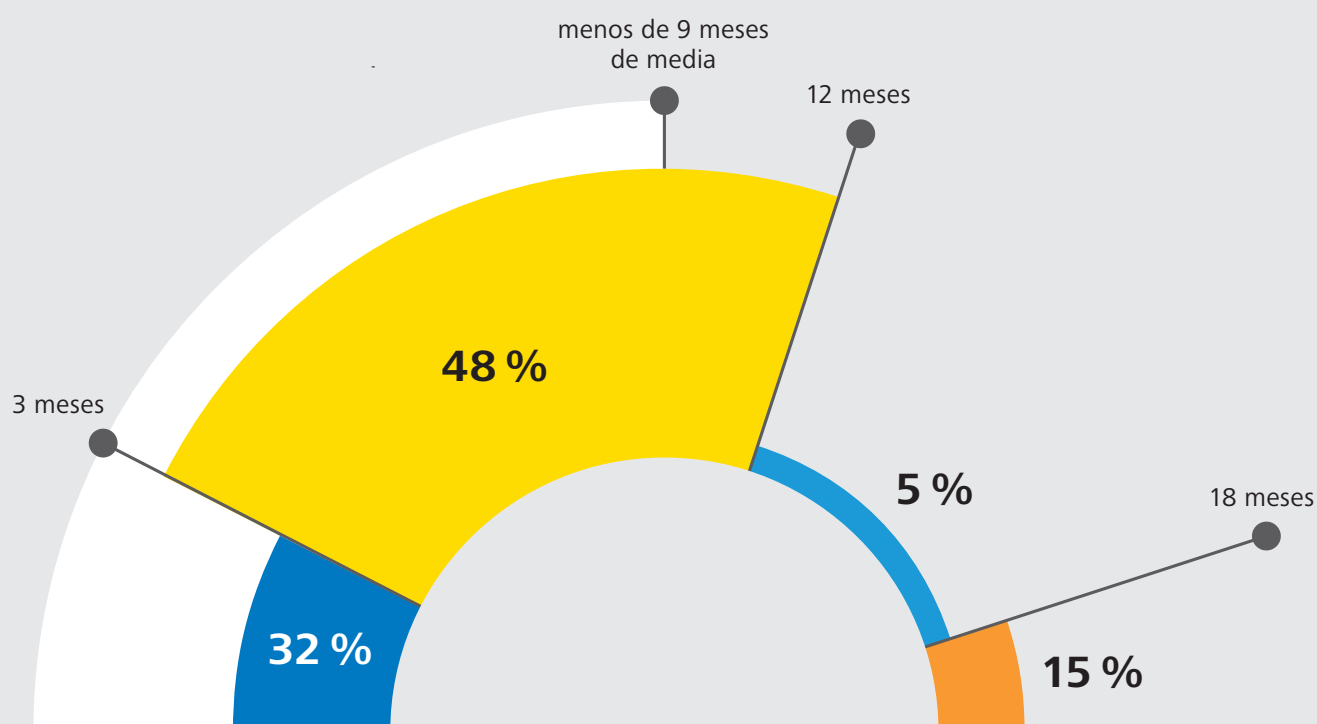
Otros

11

3,0 %

Nota: En algunos casos, la oficina del 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 2017

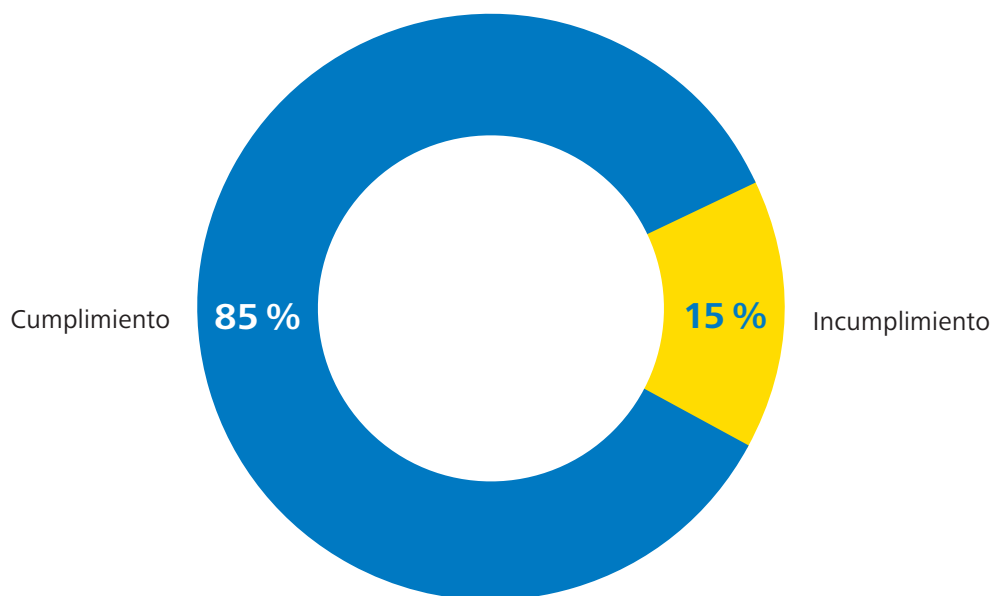


- Asuntos concluidos en un plazo inferior a 3 meses
- Asuntos concluidos en un plazo de entre 3 y 12 meses
- Asuntos concluidos en un plazo de entre 12 y 18 meses
- Asuntos concluidos en un plazo superior a 18 meses¹

1. Ciertos asuntos complejos precisan de varias rondas de consulta al reclamante y a la institución concernida: se espera que las nuevas disposiciones de aplicación reduzcan la duración de las investigaciones.

4.5 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo

Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en 2016



A lo largo de los últimos seis años, la oficina del 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 institución del Defensor del Pueblo.

El [informe](#) *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016* («¿Hay que rectificar? Respuesta de las instituciones de la UE al Defensor del Pueblo en 2016») revela que las instituciones de la UE cumplieron las propuestas del

Defensor del Pueblo Europeo en un 85 % de los casos, lo que representa un ligero incremento con respecto a 2015 (83 %). De las 14 instituciones examinadas, 11 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 77 %. Tal y como muestra el informe, el índice de cumplimiento puede variar considerablemente entre instituciones: del 100 % en algunos casos al 77 % en el peor de los casos (frente al 33 % en 2015). El Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE), el Consejo de la Unión Europea y la Agencia Europea de Medicamentos (EMA), por ejemplo, tuvieron un índice de cumplimiento del 100 %.

El informe de 2017 estará disponible a finales de 2018.

5

Recursos

5.1 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 2017, los créditos presupuestarios ascendieron a 10 905 441 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.

5.2 Utilización de los recursos

Todos los años, la oficina del 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 2017 es el tercero que se basa en la estrategia quinquenal 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 para mejorar la sensibilización sobre el trabajo desarrollado por la oficina del Defensor del Pueblo. En 2017, la institución contaba con una plantilla de 81 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 teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Nuestras oficinas



Estrasburgo

Dirección postal

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

Dirección para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

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



Bruselas

Dirección postal

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Dirección para visitantes

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

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

© Unión Europea, 2018

© Unión Europea para todas las fotografías o imágenes, excepto la portada (© AlxeyPnferov/iStock).

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

Compuesto con FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2786-8	ISSN 1680-3825	doi:10.2869/212471	QK-AA-18-001-ES-C
HTML		ISSN 1680-3930	doi:10.2869/710692	QK-AA-18-001-ES-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2797-4	ISSN 1680-3930	doi:10.2869/95179	QK-AA-18-001-ES-N

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

