Defensor del
Pueblo Europeo

Informe Anual
2010

ES

Misión del Defensor El Defensor del Pueblo intenta conseguir soluciones justas para las reclamaciones presentadas contra las instituciones de la Unión Europea, fomenta la transparencia y promueve una cultura de servicio en el seno de la administración. Su objetivo es crear confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea y fomentar el más alto nivel de comportamiento en el seno de las instituciones de la Unión.

Defensor del
Pueblo Europeo

Informe Anual
2010

Índice

	Síntesis del Defensor del Pueblo	**4**
1	**Reclamaciones e investigaciones**	**13**
1.1	Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo	14
1.2	Síntesis de las reclamaciones examinadas en 2010	20
1.3	Análisis de las investigaciones iniciadas	26
1.4	Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo	29
1.5	Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas	36
1.6	Análisis temático de las investigaciones archivadas	38
1.7	Transferencias de reclamaciones y asesoramiento	57
2	**Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados**	**61**
2.1	Relaciones con instituciones, órganos y organismos de la UE	62
2.2	Relaciones con defensores del pueblo y organismos similares	64
2.3	Relaciones con otros grupos de interés	67
3	**Recursos**	**71**
3.1	Personal	72
3.2	Presupuesto	74
	Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo	**76**

Síntesis del Defensor del Pueblo

Me complace presentarles la nueva imagen del *Informe Anual*. Espero que les ayude a hacerse una idea general de cómo hemos avanzado en la investigación de reclamaciones presentadas por ciudadanos, empresas y organizaciones y en la promoción del máximo nivel de calidad de la administración en las instituciones, los órganos y organismos[1] de la Unión Europea.

Hemos modificado el Informe parcialmente desde el pasado año, con el propósito de tener en cuenta los comentarios recibidos de los lectores y de reflejar la nueva identidad visual de la institución. La presente Síntesis, en la que subrayo los hechos más destacados del año, sustituye a la Introducción y el Resumen de informes anteriores. Los capítulos 2 y 3 se han fusionado en uno solo, el capítulo 1, que presenta un panorama general del trabajo de investigación y tramitación de reclamaciones realizado por el Defensor del Pueblo en 2010, incluidos el mandato y los procedimientos del Defensor. El capítulo 2 se centra en las relaciones del Defensor del Pueblo con otras instituciones y con el conjunto de defensores del pueblo nacionales, regionales y locales de Europa y contiene una perspectiva general de las actividades de comunicación y sensibilización del Defensor del Pueblo. En el capítulo 3 se presentan detalles relativos al personal y el presupuesto del Defensor del Pueblo.

Espero que disfruten de este informe nuevo y más conciso, que refleja nuestro doble objetivo de hacer el mejor uso de los recursos y ser, al mismo tiempo, lo más accesibles y transparentes posible. Esperamos que nuestros lectores nos hagan llegar sus comentarios, pues nos permiten mejorar contínuamente.

Quince años de Defensor del Pueblo Europeo

El 27 de septiembre de 2010, la institución del Defensor del Pueblo Europeo celebró su decimoquinto aniversario. En estos quince años, el Defensor del Pueblo ha respondido a más de 36 000 demandantes y ha efectuado más de 3 800 investigaciones sobre posibles casos de mala administración. Respondiendo a reclamaciones, proponiendo soluciones amistosas y formulando recomendaciones, el Defensor del Pueblo ha ayudado a las instituciones europeas a resarcir a los demandantes, a mejorar la calidad de su administración y, por consiguiente, a acercarse a los ciudadanos europeos.

Espero que disfruten de este informe nuevo y más conciso, que refleja nuestro doble objetivo de hacer el mejor uso de los recursos y ser, al mismo tiempo, lo más accesibles y transparentes posible.

Pero aún hay más: tramitando reclamaciones, el Defensor del Pueblo ha llegado a conocer mejor las tendencias de la mala administración, los problemas sistémicos y las debilidades estructurales. Con esta información en sus manos, ha procurado cumplir el mayor deseo de muchos demandantes: asegurarse de que lo que les ha sucedido no se repita en el futuro. Comprometiéndonos con las instituciones, hemos trabajado para asegurarnos de que la administración saca el mayor provecho posible de la experiencia adquirida en la tramitación de reclamaciones.

En 2010 hay algunos buenos ejemplos de ello. Me gustaría mencionar, especialmente, dos asuntos relacionados con el acceso a documentos de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) de Londres. En ambos casos, la EMA aceptó la recomendación del Defensor del Pueblo de dar acceso a los documentos. Es más, la EMA adoptó y publicó una nueva política

1. Por razones de brevedad, en el presente informe el término «institución» se refiere a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE.

de acceso a los documentos orientada a permitir un acceso mucho más amplio a los documentos que posee. Elogié públicamente este enfoque constructivo de la EMA. Al dar este importante paso político, la EMA consiguió un mayor efecto de las recomendaciones que yo mismo formulé. Esto constituye una muestra de los resultados concretos y duraderos que el trabajo del Defensor del Pueblo puede conseguir para los ciudadanos cuando un órgano de la UE se compromete a colaborar con él y a ayudarlo.

También con la intención de asegurarnos de que las instituciones introducen mejoras sistémicas, en 2010 volvimos a publicar un estudio que examinaba el seguimiento de las instituciones de la UE a todos los comentarios críticos y adicionales hechos por el Defensor del Pueblo en 2009. Dicho estudio reveló que, sumando comentarios críticos y adicionales, la tasa de seguimiento satisfactorio era del 81 %, resultado ligeramente superior al del año anterior. El estudio contiene numerosos ejemplos de mejoras reales introducidas, en ámbitos que van desde la documentación de procedimientos internos a las licitaciones y los contratos. Éste es un hecho sumamente alentador. Sin embargo, me preocupó el número relativamente elevado de respuestas no satisfactorias a comentarios críticos dirigidos a la Comisión Europea (10 respuestas de un total de 32). Esto demuestra que tanto al Defensor del Pueblo como a las propias instituciones nos queda un trabajo importante por hacer para convencer a los funcionarios de que adoptar una postura defensiva ante el Defensor del Pueblo supone una oportunidad perdida para su institución y puede llegar a perjudicar la imagen de la Unión.

Resultados obtenidos para los demandantes en 2010

Siempre es mejor que el Defensor del Pueblo no tenga que emitir comentarios críticos ni llegar a la fase del proyecto de recomendaciones. Es mucho mejor que la propia institución resuelva el asunto y que se acepte una solución amistosa. En más de la mitad de los casos archivados en 2010, la institución concernida aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto. Aplaudo al conjunto de las instituciones por su compromiso para encontrar soluciones en estos casos.

> En más de la mitad de los casos archivados en 2010, la institución concernida aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto.

En el presente informe se presentan diez asuntos destacados que constituyen ejemplos de buenas prácticas en el modo de reaccionar ante una reclamación. Estos asuntos sirven de modelo a las instituciones de la UE en cuanto al mejor modo de responder a las cuestiones que plantea el Defensor del Pueblo. Tres de estos casos afectan a la Comisión, mientras que el Parlamento, el Consejo, el Comité Económico y Social Europeo, el Banco Europeo de Inversiones, la Agencia Europea de Medicamentos, la Agencia Europea de Seguridad Aérea y la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural cuentan, cada uno, con un caso destacado. Las cuestiones cubiertas van de la transparencia y la equidad a los derechos de las personas con discapacidad, los contratos públicos y licitaciones y la contratación de personal.

En 2010 el Defensor del Pueblo llevó a cabo 326 investigaciones (frente a las 318 de 2009). De ellas, 323 estaban relacionadas con reclamaciones, mientras que 3 fueron de oficio. El Defensor del Pueblo detectó mala administración en el 12 % de los casos (40 asuntos) y en

7 de esos casos obtuvo un resultado positivo para el demandante formulando proyectos de recomendación que fueron aceptados. Aunque el Defensor del Pueblo solo tuvo que emitir comentarios críticos para con las instituciones en 33 asuntos, frente a los 35 de 2009 y los 44 de 2008, aún hay margen de mejora. Se emitieron comentarios adicionales en 14 asuntos (28 en 2009), con el fin de mejorar la calidad de la administración.

En 2010 el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento durante la investigación relacionada con una reclamación sobre el acceso a los documentos relacionados con las emisiones de CO_2 de los automóviles. El informe especial señalaba que la Comisión no había respondido a un proyecto de recomendación en casi quince meses, pese a que el plazo establecido en el Tratado es de tres meses. Además, la Comisión no había respetado un compromiso que había contraído con el Defensor del Pueblo. Al actuar de este modo, la Comisión incumplía su obligación de cooperación sincera con el Defensor del Pueblo.

Muchos de estos asuntos figuran en el análisis temático incluido en el capítulo 1, que perfila las observaciones *de iure* y *de facto* contenidas en las decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2010. El análisis se organiza en torno a una clasificación de los temas principales de las investigaciones y se articula a partir de siete categorías principales: (i) transparencia, acceso del público y datos personales; (ii) la Comisión como guardiana de los Tratados; (iii) adjudicación de contratos y subvenciones; (iv) ejecución de contratos; (v) administración y Estatuto de los funcionarios; (vi) oposiciones y procedimientos de selección, y (vii) asuntos institucionales y políticos y otros. Incluye asuntos que tuvieron un impacto considerable en el fomento de la transparencia y la buena administración en las instituciones de la UE, asuntos que obtuvieron un resultado especialmente positivo para el demandante y casos que permitieron al Defensor del Pueblo esclarecer importantes cuestiones de Derecho o tratar cuestiones que no se le habían planteado previamente. A la luz de los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, también se destacan los asuntos relacionados con derechos establecidos en la Carta. La cuestión de la equidad aparece a menudo. La equidad se menciona en el artículo 41, apartado 1, sobre el derecho fundamental a la buena administración establecido en la Carta, y el Defensor del Pueblo la considera un principio clave de buena administración desde hace mucho tiempo.

Me complace anunciar que el tiempo dedicado a realizar investigaciones disminuyó de una media de 13 meses en 2008 a 9 meses en 2009 y 2010. Las investigaciones se efectuaron en su mayoría (el 66 %) en el plazo de un año. Más de la mitad (el 52 %) se realizaron en 3 meses. Todo esto se logró con una plantilla de 63 puestos en 2010 y con un crédito presupuestario de 9 332 275 EUR.

Una estrategia para años venideros

Coincidiendo con la celebración de nuestro decimoquinto aniversario, se lanzó una estrategia para el mandato 2009-2014[2]. El ejercicio de estrategia comenzó con el encuentro anual del personal en febrero de 2010, centrada en el tema «La visión del Defensor del Pueblo Europeo para los próximos cinco años». La estrategia se desarrolló a continuación mediante consulta con las partes interesadas internas y externas.

2. El documento de la estrategia está disponible en 23 lenguas en el sitio web del Defensor del Pueblo: http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces

Síntesis del Defensor del Pueblo

Uno de los acontecimientos que ayudaron a generar ideas para la estrategia del Defensor del Pueblo Europeo se celebró el 12 de marzo de 2010 con el título «El nuevo mandato del Defensor del Pueblo Europeo: ¿Qué cabe esperar?». El objetivo del evento era debatir con las partes interesadas las prioridades del Defensor del Pueblo para 2009-2014. Participaron en los debates ciudadanos, ONG, asociaciones empresariales, grupos de interés, periodistas y oficinas de autoridades regionales.

La estrategia intenta aportar una declaración clara de la misión, las aspiraciones y los principios directores del Defensor del Pueblo. Partiendo de lo que ya se ha logrado, esboza una serie de objetivos y prioridades dirigidos a conseguir el propósito general del Defensor del Pueblo, a saber, en primer lugar, velar por que los ciudadanos de la UE disfruten plenamente de sus derechos, y en segundo lugar, mejorar la calidad de la administración de la UE. Merece la pena mencionar aquí los cinco objetivos que nos hemos fijado para los años venideros:

• Queremos escuchar a las partes interesadas: recibir con frecuencia opiniones y comentarios de los demandantes, desarrollar más los contactos con las instituciones de la UE y comprometernos con la sociedad civil. Además procuraremos, por medio de la Red Europea de Defensores del Pueblo[3], identificar buenas prácticas.
• Queremos resultados más rápidos: reducir el tiempo necesario para archivar las investigaciones y desarrollar procedimientos simplificados para promover la resolución rápida de las reclamaciones siempre que sea posible.
• Queremos tener un impacto positivo en la cultura administrativa de la Unión: hacer hincapié en el papel del Defensor del Pueblo como recurso para ayudar a mejorar las prácticas administrativas y centrarnos más en las cuestiones sistémicas.
• Queremos aportar a las partes interesadas y al público, de un modo accesible, información puntual y útil; es decir, queremos una mejor comunicación.
• Queremos reconsiderar constantemente cómo utilizar nuestros recursos: intentaremos garantizar internamente los niveles más elevados de la administración y supervisaremos y aumentaremos de un modo coherente la calidad de nuestro trabajo.

Al centrarnos en estos objetivos, nos estamos esforzando por ayudar a la Unión a cumplir las promesas que hizo a los ciudadanos en el Tratado de Lisboa en relación con los derechos fundamentales, la mejora de la transparencia y las mayores oportunidades de participación en la elaboración de políticas. De este modo intentamos hacer nuestra propia y modesta contribución a los nobles objetivos de profundizar en el Estado de derecho y de mejorar la calidad de la democracia en el orden jurídico europeo.

3. La Red está formada por los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, los países candidatos a la adhesión a la UE y algunos otros países europeos, así como por el Defensor del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Una institución accesible, justa y centrada en los ciudadanos

Una prioridad fundamental para mí es llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y de cómo hacer uso de ellos. Por lo tanto, fue una gran satisfaccion para mí que la celebración de nuestro decimoquinto aniversario sirviera para lanzar la nueva identidad visual tanto del Defensor del Pueblo Europeo como de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Confío en que nuestra nueva identidad visual nos ayude a proyectar la imagen de una institución accesible, abierta y centrada en el ciudadano, y en que la nueva identidad de la Red sirva para sensibilizar sobre la importante labor que los defensores del pueblo de toda Europa realizan para ayudar a los ciudadanos a disfrutar de los derechos que la legislación de la UE les confiere.

A través de la guía interactiva de nuestro sitio web, que usaron a lo largo del año más de 19 000 personas en busca de asesoramiento, seguimos ayudando a los demandantes a encontrar las formas de reparación más apropiadas. El aumento del número de personas que encontraron por sí solas la forma de reparación adecuada supuso una disminución de 409 reclamaciones «ajenas al ámbito de competencia» y una reducción del número de reclamaciones, que pasaron de 3 098 en 2009 a 2 667 en 2010. Esto resulta muy estimulante, pues significa que el porcentaje de reclamaciones que nos llegan a justo título ha aumentado. También intensificamos la cooperación con otras redes de información, asesoramiento y resolución de problemas, como Tu Europa y SOLVIT.

Como Defensor del Pueblo Europeo, mi compromiso es velar para que todas las personas u organizaciones que puedan tener un problema con las instituciones de la UE sepan que tienen derecho a enviarme una reclamación por mala administración. Seguimos dirigiéndonos a un abanico de público a lo largo del año para llamar la atención sobre los servicios que el Defensor del Pueblo puede prestar a los ciudadanos, las ONG, los grupos de interés, las empresas, los organismos regionales, los comités asesores y las asociaciones. Entre los acontecimientos temáticos organizados en 2010 hubo seminarios sobre la transparencia, el Reglamento Financiero y el nuevo mandato del Defensor del Pueblo. El número de investigaciones abiertas en 2010 fue casi el mismo que en 2009 (335 y 339 respectivamente). El 78 % de las investigaciones archivadas en 2010 habían sido presentadas por ciudadanos, mientras que el 22 % restante habían sido presentadas por empresas y asociaciones.

El logotipo del Defensor del Pueblo Europeo simboliza los esfuerzos de éste por llegar a un amplio espectro de audiencias y evoca la identidad y los valores de la institución. Los colores azul y amarillo recuerdan la bandera europea, mientras que la forma circular representa la unidad y el consenso. Dentro del círculo, las flechas bidireccionales aluden al intercambio y el diálogo, características clave de la metodología del Defensor del Pueblo. El diseño de las flechas superpuestas forma un signo igual que simboliza la igualdad y la equidad. (Diseño: Estudio Philippe Apeloig)

El nuevo logotipo de la Red Europea de Defensores del Pueblo evoca la identidad y los valores de la Red. El logotipo está formado por un espectro de colores vivos que representan la diversidad de nuestra Red y sus miembros. Los colores de la bandera de la Unión Europea están yuxtapuestos en el punto más llamativo. La composición circular representa la comunicación, la asociación y la unidad, mientras que las puntas de flecha simbolizan la reunión de muchas partes diferentes en un punto. (Diseño: Estudio Philippe Apeloig)

Síntesis del Defensor del Pueblo

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2010 se dirigían contra la Comisión (en concreto, 219 investigaciones, o el 65 % del total).

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2010 se dirigían contra la Comisión (en concreto, 219 investigaciones, o el 65 % del total). Dado que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones con impacto directo en los ciudadanos, es lógico que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. Convendría señalar, no obstante, que en 2009 este porcentaje fue del 56 %. Hubo 35 investigaciones (el 10 %) relacionadas con la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 22 (el 7 %) relacionadas con el Parlamento Europeo, 6 (el 2 %) relativas al Consejo de la UE y 4 (el 1 %) relativas al Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Respecto del Tribunal cabe destacar que el Defensor del Pueblo solo puede abrir investigaciones sobre su labor no judicial. Otras 52 investigaciones estuvieron relacionadas con otras 25 instituciones, organismos, oficinas y agencias de la UE.

Los principales tipos de supuesta mala administración denunciados en 2010 fueron (i) las vulneraciones de la legalidad (aplicación incorrecta de normas sustantivas y/o de procedimiento) (el 20,6 % de las investigaciones), los plazos para la toma de decisiones (el 14,1 %), la equidad (el 11 %), la obligación de motivar las decisiones y de indicar las posibilidades de recurso (el 5,8 %), la obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos, indicando el funcionario competente (el 5,5 %) y el deber de asistencia y protección (el 3,1 %), y (ii) las vulneraciones de los deberes relacionados con peticiones de información (el 30,4 % de las investigaciones), las peticiones de acceso del público a documentos (el 6,7 %) y la garantía de falta de discriminación (el 3,7 %).

Se iniciaron seis investigaciones de oficio sobre cuestiones sistémicas en las instituciones: tres afectaban a EPSO, una a la Comisión, otra al Parlamento, la Comisión y el Consejo y la última a estas dos instituciones.

En más del 70 % de los asuntos tramitados conseguimos ayudar al demandante abriendo una investigación del asunto, transfiriéndolo a un organismo competente o asesorándole sobre la institución a la que debía dirigirse. Más del 53 % de los asuntos (1 435 reclamaciones) eran competencia de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, y el 27 % de las reclamaciones (744) correspondieron al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo, lo que confirma la necesidad de seguir reforzando la cooperación. El VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrado en Innsbruck, Austria, en noviembre, nos brindó una buena oportunidad de hacerlo, al igual que la VII Reunión de la Red de funcionarios de enlace, que tuvo lugar en junio en Estrasburgo. El VIII Seminario Nacional de la Red Europea de Defensores del Pueblo se celebrará en Copenhague en octubre de 2011. Entre los temas de discusión figurará una declaración de principios de servicio público redactada específicamente para funcionarios de la UE. Consulté a los defensores del pueblo nacionales antes de preparar un borrador, con el fin de garantizar que la futura declaración tuviera plenamente en cuenta las mejores prácticas de los Estados miembros. La respuesta fue positiva y aportaron valiosas sugerencias e información útil que están siendo utilizados en el proceso de elaboración.

En más del 70 % de los asuntos tramitados conseguimos ayudar al demandante abriendo una investigación del asunto, transfiriéndolo a un organismo competente o asesorándole sobre la institución a la que debía dirigirse.

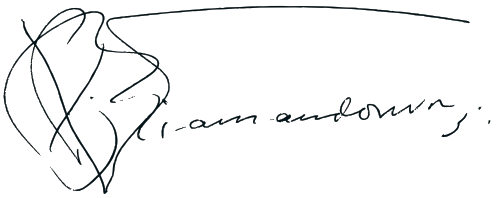
Los funcionarios de enlace actúan como primer punto de contacto con otras oficinas de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Su séptima reunión se celebró en Estrasburgo del 6 al 8 de junio de 2010. Por primera vez se organizó una sesión conjunta con SOLVIT, para debatir cuestiones de interés común y aumentar la cooperación. Durante dicha sesión se anunció el lanzamiento de un proyecto de localización de las competencias de los defensores del pueblo nacionales dentro de la Red. El objetivo de este proyecto es reunir información clara y completa sobre los tipos de reclamaciones que los defensores del pueblo nacionales pueden y no pueden asumir.

El Tratado de Lisboa: un año después

Tras ser reelegido Defensor del Pueblo Europeo en enero de 2010, anuncié que una de mis prioridades para los próximos cinco años sería ayudar a garantizar el cumplimiento por la UE de las promesas hechas a los ciudadanos en el marco del Tratado de Lisboa. A principios de 2010 respondí a la consulta pública sobre cómo se debería poner en práctica la Iniciativa Ciudadana Europea. Hice hincapié en la importancia de anticiparse a las cuestiones que podían surgir en esta operación, y especialmente a las que podrían dar lugar a reclamaciones. Me animó enormemente la adopción en diciembre de 2010 del Reglamento sobre la Iniciativa Ciudadana, instrumento que, estoy seguro, ayudará a implicar a los ciudadanos europeos. En 2010 el Defensor del Pueblo promovió también la aplicación por las instituciones de la Carta de los Derechos Fundamentales, ahora vinculante, principalmente mediante la tramitación de reclamaciones e investigaciones en cuestiones como el derecho fundamental a una buena administración y los derechos de las personas con discapacidad.

Me ilusiona continuar esta labor en nombre de los ciudadanos europeos. Interpreto que, al adoptar la decisión de reelegirme para un segundo mandato completo, el Parlamento aprueba la labor que esta oficina ha realizado hasta la fecha y nos alienta a seguir esforzándonos por conseguir para la UE una administración más abierta, responsable, diligente y centrada en el ciudadano. Estos son nobles propósitos con los que mis colegas y yo nos comprometemos firmemente.

Estrasburgo, 14 de febrero de 2011



P. Nikiforos Diamandouros

1

Reclamaciones e investigaciones

En el capítulo 1 se explican el ámbito de competencias y los procedimientos del Defensor del Pueblo, se ofrece una visión general de las reclamaciones tramitadas en 2010 y se presenta un estudio detallado de las investigaciones realizadas. El capítulo incluye una sección sobre asuntos destacados y un análisis temático y finaliza con un examen de los asuntos remitidos a otros organismos especializados encargados de la tramitación de reclamaciones.

1.1 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo

El papel del Defensor del Pueblo Europeo

Los presuntos casos de mala administración llegan a la atención del Defensor del Pueblo principalmente a través de reclamaciones, aunque éste también lleva a cabo investigaciones de oficio.

El Defensor del Pueblo Europeo es una institución consagrada por el Tratado de Maastricht en el marco de la ciudadanía de la Unión Europea. El artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea contempla la presentación de una reclamación al Defensor del Pueblo como uno de los derechos de que gozan los ciudadanos europeos. Este derecho se encuentra recogido asimismo en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Los presuntos casos de mala administración llegan a la atención del Defensor del Pueblo principalmente a través de reclamaciones, aunque éste también lleva a cabo investigaciones de oficio.

El Defensor del Pueblo desempeña su labor con arreglo al artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, al Estatuto del Defensor del Pueblo[1] y a las disposiciones de ejecución adoptadas por el Defensor del Pueblo en virtud del artículo 14 del Estatuto[2]. El Estatuto y las disposiciones de aplicación se encuentran disponibles en el sitio web del Defensor del Pueblo (http://www.ombudsman.europa.eu). Las disposiciones de aplicación también están disponibles en copia impresa en la Secretaría del Defensor del Pueblo.

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración en la actividad de las instituciones, órganosy organismos de la Unión, con la excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

Instituciones, órganos y organismos de la Unión

Las instituciones de la UE se enumeran en un listado recogido en el artículo 13 del Tratado de la Unión Europea e incluyen al Consejo Europeo. No existe definición ni un listado oficial de los órganos y los organismos de la Unión. El término incluye los órganos establecidos por los actos adoptados en virtud de los Tratados, incluidas agencias como la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos y la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. El Tratado de Lisboa amplió el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo para incluir posibles casos de mala administración en el marco de la Política Exterior y de Seguridad Común, incluida la Política Común de Seguridad y Defensa.

1. En junio de 2008, el Parlamento Europeo adoptó una decisión por la que se revisa el Estatuto del Defensor del Pueblo, que entró en vigor el 31 de julio de 2008. Se trata de la Decisión 2008/587 del Parlamento Europeo de 18 de junio de 2008, por la que se modifica la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, DO 2008 L 189, p. 25.

2. El 3 de diciembre de 2008, el Defensor del Pueblo revisó sus disposiciones de aplicación para reflejar las modificaciones que había sufrido el Estatuto en junio de 2008 y tener en cuenta la experiencia adquirida desde 2004, año en que las disposiciones fueron modificadas por última vez. Las nuevas disposiciones de aplicación entraron en vigor el 1 de enero de 2009.

Las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, ni siquiera si se refieren a asuntos recogidos en el ámbito de aplicación del Derecho de la UE. No obstante, un gran número de estas reclamaciones se encuentra dentro del ámbito de competencias de los defensores del pueblo nacionales y regionales de la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase la sección 1.7).

Mala administración

En respuesta a un requerimiento del Parlamento Europeo para que se diera una definición clara del concepto de mala administración, el Defensor del Pueblo propuso la siguiente, que fue acogida favorablemente por el Parlamento en una Resolución también aceptada por la Comisión:
«Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente.»

El Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» de un modo que salvaguarda el respeto de los derechos fundamentales, el Estado de Derecho, los principios de buena administración y los derechos fundamentales. El Defensor del Pueblo Europeo ha considerado sistemáticamente que la mala administración es un concepto amplio y que la buena administración requiere, entre otras cosas, el cumplimiento de las normas y los principios jurídicos, incluidos los derechos fundamentales. A este respecto, la Carta de los Derechos Fundamentales consagra en su artículo 41 el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión. El carácter jurídicamente vinculante de la Carta y la posibilidad resultante de protección judicial de los ciudadanos podrían aumentar el impacto del derecho a una buena administración. También se podrían ver reforzados los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la buena administración en interés del público, así como en la búsqueda de soluciones no judiciales a los problemas de los ciudadanos.

El 6 de septiembre de 2001, el Parlamento Europeo aprobó el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa que las instituciones de la Unión Europea, sus administraciones y sus funcionarios deben respetar en las relaciones con el público. El Código recoge los principios del derecho administrativo europeo contenidos en la jurisprudencia de los tribunales de la Unión, a la vez que se inspira en la legislación de los Estados miembros. Por otra parte, el Parlamento instó al Defensor del Pueblo a aplicar el Código al tramitar las reclamaciones y realizar investigaciones de oficio.

El Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» de un modo que salvaguarda el respeto de los derechos fundamentales, el Estado de Derecho, los principios de buena administración y los derechos fundamentales.

Es importante señalar que la definición no limita la mala administración a los casos en que la norma o principio que se

vulnera es jurídicamente vinculante. Los principios de la «buena administración» van más allá de la legislación e instan a las instituciones de la UE no sólo a respetar sus obligaciones jurídicas, sino también a tener voluntad de servicio y asegurarse de que el público reciba un trato correcto y disfrute plenamente de sus derechos. Por tanto, mientras que la ilegalidad implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente la ilegalidad. El hecho de que el Defensor del Pueblo detecte un caso de mala administración no implica necesariamente la existencia de un comportamiento ilegal que pueda ser sancionado por un tribunal[3].

Sin embargo, el concepto de mala administración tiene límites. Por ejemplo, el Defensor del Pueblo siempre ha considerado que la labor política del Parlamento Europeo no puede suscitar problemas de mala administración. Por lo tanto, las reclamaciones contra las decisiones de las comisiones parlamentarias son ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Admisibilidad y motivos para incoar investigaciones

Para que el Defensor del Pueblo pueda abrir una investigación, una reclamación debe cumplir ciertos criterios de admisibilidad. Los criterios establecidos en el artículo pertinente del Estatuto del Defensor del Pueblo son los siguientes:

1. El autor de la reclamación y el objeto de la misma deben quedar patentes (artículo 2, apartado 3);

2. El Defensor del Pueblo no puede intervenir en las causas que se sigan ante los tribunales ni poner en tela de juicio la conformidad a derecho de las resoluciones judiciales (artículo 1, apartado 3);

3. La reclamación deberá presentarse en el plazo de dos años contados a partir del momento en que el demandante haya tenido conocimiento de los hechos que la motivaron (artículo 2, apartado 4);

4. Previamente deberán haberse efectuado gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones u órganos de que se trate (artículo 2, apartado 4), y

5. En caso de reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre las instituciones y órganos y sus funcionarios u otros agentes, antes de la presentación de la reclamación deben haberse agotado todas las posibilidades de solicitud o reclamación administrativa interna (artículo 2, apartado 8).

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». A fin de no suscitar expectativas injustificadas entre los demandantes y garantizar el mejor uso de los recursos, todas las reclamaciones admisibles se estudian cuidadosamente para comprobar si existen perspectivas razonables de que una investigación pueda dar lugar a un resultado útil. Si no es el caso, el Defensor del Pueblo archiva el asunto por no existir motivos suficientes para llevar a cabo una investigación. Por otra parte, el Defensor del Pueblo

3. Véanse, a este respecto, las sentencias del Tribunal General de 28 de octubre de 2004 en los asuntos acumulados T-219/02 y T-337/02, *Herrera c. Comisión*, apartado 101, y de 4 de octubre de 2006 en el asunto T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack c. Comisión*, apartado 128.

estima que, cuando una reclamación ha sido tramitada con anterioridad como petición por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, por lo general no existen razones para iniciar una investigación, a menos que se presenten nuevos elementos de prueba. En el 40 % de los asuntos admitidos a trámite en 2010 se consideró que no existían razones suficientes para iniciar una investigación. Cuando el Defensor del Pueblo estima que no existen razones suficientes para iniciar una investigación, se lo comunica al demandante y, en ciertos casos, envía una versión anónima de su decisión a la institución interesada.

En el 40 % de los asuntos admitidos a trámite en 2010 se consideró que no existían razones suficientes para iniciar una investigación.

Reclamaciones e investigaciones por iniciativa propia

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro. El Defensor del Pueblo también puede iniciar investigaciones de oficio. El Defensor del Pueblo puede hacer uso de su facultad para iniciar investigaciones de oficio con el fin de investigar un presunto caso de mala administración planteado por una persona no autorizada para presentar reclamaciones. En estos casos, el Defensor del Pueblo concede a la persona en cuestión las mismas oportunidades procesales durante la investigación que en el caso de una reclamación. En 2010 se iniciaron seis de estas investigaciones por iniciativa propia. A instancias del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo declaró su intención de hacer uso de la facultad de iniciar investigaciones de oficio siempre que la única razón para no investigar una reclamación por supuesta mala administración por el Banco Europeo de Inversiones sea que el demandante no sea ciudadano o residente de la Unión. En relación con otros asuntos, hace uso de la facultad de iniciar investigaciones de oficio de este tipo según un planteamiento caso por caso.

El Defensor del Pueblo puede asimismo iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que aparezca como un problema de carácter general en las instituciones. Como ya se ha mencionado, en 2010 lo hizo en seis ocasiones. Tres de los asuntos afectaban a la Oficina Europea de Selección de Personal (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP** y **OI/9/2010/RT**). En el apartado 1.6 se presenta una visión general de una investigación por iniciativa propia relativa a un caso concreto de demora en el pago por la Comisión (véase el asunto **OI/2/2010/GG** en «Ejecución de contratos»). Otra investigación (**OI/4/2010/ELB**) se centró en los derechos y los deberes de los funcionarios públicos y, más concretamente, en cómo se enfrentan las instituciones a las peticiones formuladas por los funcionarios y agentes, en virtud del artículo 90, apartado 1, del Estatuto de los Funcionarios, de sustitución de

los actos administrativos a la luz de la evolución de la jurisprudencia. Esta investigación se dirigió al Parlamento, la Comisión y el Consejo. Por último, en 2010 el Defensor del Pueblo inició una investigación por iniciativa propia relativa a la responsabilidad en los casos de mala administración en las actividades de las misiones de la Política Común de Seguridad y Defensa de la UE. Dicha investigación, **OI/12/2010/BEH**, se dirigió a la Comisión y el Consejo. Cinco de estas seis investigaciones se estaban llevando a cabo a finales de 2010 (el asunto **OI/2/2010/GG** se archivó por considerarse que no existían motivos para seguir investigando).

Los procedimientos del Defensor del Pueblo

Procedimientos de investigación por escrito y simplificados

Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas, acusándose posteriormente recibo de las mismas en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción. En el acuse de recibo se informa al demandante del procedimiento de examen de su reclamación, incluyéndose un número de referencia, así como el nombre y número de teléfono del responsable de la tramitación.

El siguiente paso consiste en evaluar si existe la posibilidad de abrir una investigación y normalmente se informa al demandante sobre el resultado de dicho examen en el plazo de un mes. Si no se abre una investigación, se informa al demandante sobre los motivos correspondientes. Siempre que sea posible, se remite la reclamación al órgano competente o bien se aconseja al demandante que recurra a dicho órgano.

> La decisión del Defensor del Pueblo no es jurídicamente vinculante ni genera derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el demandante o la institución en cuestión.

Durante la investigación, se informa al demandante de cada uno de los pasos dados. En caso de que el Defensor del Pueblo decida archivar el asunto, informa al demandante de los resultados de la investigación y de las conclusiones relacionadas con la misma. La decisión del Defensor del Pueblo no es jurídicamente vinculante ni genera derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el demandante o la institución en cuestión.

En lugar de iniciar una investigación por escrito sobre un posible caso de mala administración, y con objeto de resolver con rapidez el problema correspondiente, el Defensor del Pueblo hace uso de procedimientos informales y flexibles, con el consentimiento y la cooperación de la institución concernida.

En 2010 se resolvieron 91 asuntos en los que la intervención del Defensor del Pueblo permitió que se contestase rápidamente a cartas que no habían tenido respuesta hasta ese momento (para más información sobre el procedimiento utilizado en dichos casos,

véase la sección 2.9 del *Informe Anual 1998*). Otros 73 asuntos se resolvieron al conseguir el Defensor del Pueblo una respuesta adicional y más detallada a la correspondencia relativa a la reclamación.

Examen de expedientes y audiencia de testigos

Conforme al artículo 3, apartado 2, del Estatuto del Defensor del Pueblo, las instituciones de la UE están obligadas a facilitar al Defensor del Pueblo la información requerida y a trasladarle la documentación relativa al caso.
La facultad del Defensor del Pueblo de examinar expedientes le permite comprobar la integridad y la veracidad de la información proporcionada por la institución de la UE en cuestión. Por consiguiente, el hecho de que el Defensor del Pueblo pueda llevar a cabo una investigación exhaustiva y completa es una garantía importante para el demandante y el público en general.
En 2010, la facultad del Defensor del Pueblo para examinar expedientes de las instituciones europeas fue invocada en 26 ocasiones.

El artículo 3, apartado 2, del Estatuto establece que los funcionarios y otros agentes de las instituciones de la UE están obligados a prestar declaración cuando lo solicite el Defensor del Pueblo, aunque siguen estando vinculados por las normas correspondientes del Estatuto de los funcionarios, y en particular por la obligación de secreto profesional. En 2010 no se invocó la facultad del Defensor de oír a testigos.

La obligación del Defensor del Pueblo de mantener la confidencialidad de los documentos y la información obtenidos durante una investigación se esclareció y consolidó con la revisión del Estatuto llevada a cabo en 2008. En virtud del Estatuto revisado, el acceso del Defensor del Pueblo a información o a documentos clasificados, en particular a documentos sensibles en el sentido del artículo 9 del Reglamento (CE) nº 1049/2001[4], estará sujeto a la observancia de las normas de seguridad de la institución de la UE de que se trate. Las instituciones que faciliten información o documentos clasificados con arreglo a lo anterior informarán al Defensor del Pueblo de dicha clasificación. Además, el Defensor del Pueblo acordará por adelantado con la institución de que se trate las condiciones para el tratamiento de la información clasificada o de los documentos o información de otro tipo cubiertos por la obligación de secreto profesional. En los asuntos **523/2009/TS** y **944/2008/OV** se llegó a un acuerdo con el Consejo en relación con la inspección de documentos clasificados como «restringidos UE».

4. Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.

1.2 Síntesis de las reclamaciones examinadas en 2010

En 2010, el Defensor del Pueblo registró[5] 2 667 reclamaciones, frente a las 3 098 de 2009. Se tramitaron un total de 2 727 reclamaciones[6], el 27 % de las cuales (744 reclamaciones) se consideraron incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo. Al final de este capítulo se incluye un estudio de las reclamaciones tramitadas por miembros de la Red distintos del Defensor del Pueblo Europeo.

23 lenguas. En 2010, la cuenta de correo electrónico principal del Defensor del Pueblo se utilizó para responder a más de 1 000 correos en los que se pedía información. Esta cifra fue de unas 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 y 4 100 en 2007. Esta considerable y constante reducción de las peticiones de información en 2009 y 2010 demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su sitio web desde el 5 de enero de 2009, que permite obtener información sin tener que presentar una petición. En total, en 2010 el Defensor del Pueblo tramitó más de 3 700 reclamaciones y solicitudes de información.

Casi un 58 % de las reclamaciones recibidas en 2010 se presentaron por Internet.

Casi un 58 % de las reclamaciones recibidas en 2010 se presentaron por Internet. Una gran proporción de ellas (el 53 %) se presentaron utilizando el formulario electrónico, disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo en

Se iniciaron 323 investigaciones sobre la base de reclamaciones, más 12 emprendidas de oficio por el Defensor del Pueblo (frente a las 335 y 4, respectivamente, iniciadas en 2009).

Cuadro 1.1: Asuntos tramitados en 2010	
Reclamaciones registradas en 2010	2 667
Reclamaciones tramitadas en 2010	2 727
Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo	1 435
Reclamaciones dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo De las cuales:	744 205 fueron inadmisibles 216 fueron admisibles, pero carecían de motivos suficientes para iniciar una investigación 323 dieron lugar a una investigación
Investigaciones de oficio	12
Investigaciones archivadas De las cuales:	326 (incluidas 3 investigaciones de oficio) 175 se registraron en 2010 92 se registraron en 2009 59 se registraron en años anteriores

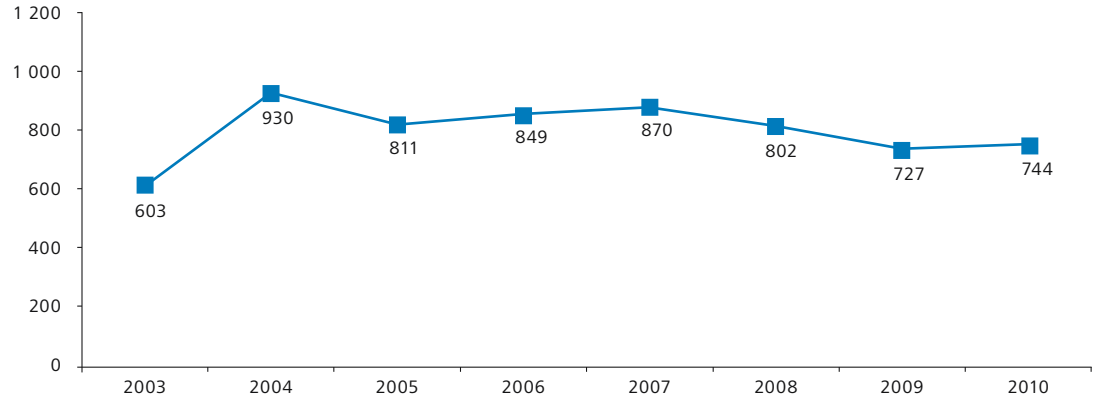
5. El Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo sustituye la categoría estadística «reclamaciones recibidas» por «reclamaciones registradas», para distinguir las reclamaciones realmente registradas durante un año natural de las recibidas en el mismo periodo pero registradas el año siguiente.

6. La categoría estadística «tramitada» significa que se ha llevado a cabo el análisis diseñado para determinar si la reclamación (i) entra en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, (ii) satisface los criterios de admisibilidad, y (iii) presenta motivos para iniciar una investigación. Dado el tiempo necesario para realizar este análisis, el número de reclamaciones «tramitadas» en un año dado difiere del número de reclamaciones «registradas» ese mismo año.

En 2010, el Defensor del Pueblo archivó 326 investigaciones (frente a las 318 de 2009). De ellas, 175 se habían registrado en 2010, mientras que 92 databan de 2009 y 59 de años anteriores.

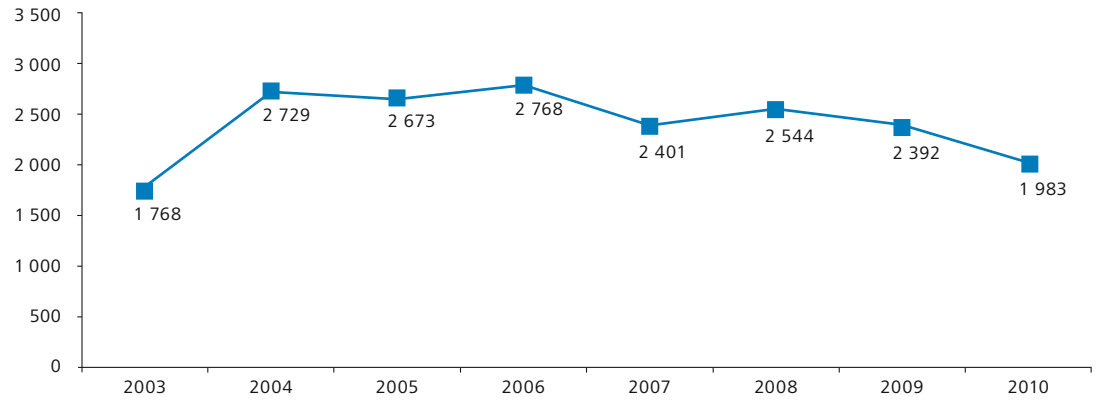
En el gráfico 1.1 vemos[7] que el número de reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo a lo largo de los últimos siete años ha pasado de 603 en 2003 a 744 en 2010. En 2004 alcanzó un máximo de 930 y en 2007 se situó en el segundo nivel más elevado, 870.

Gráfico 1.1: Reclamaciones dentro del ámbito de competencias en 2003-2010



En el gráfico 1.2 vemos[8] que en 2010 el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo descendió a 1 983, la cifra más baja registrada desde 2003, año en que fueron 1 768. El Defensor del Pueblo proseguirá con sus esfuerzos por reducir el número de reclamaciones ajenas a su ámbito de competencias, facilitando información clara sobre lo que él puede hacer y lo que no puede, y ayudando a los demandantes a localizar el destinatario correcto desde el principio.

Gráfico 1.2: Reclamaciones fuera del ámbito de competencias en 2003-2010



7. Conviene señalar que, en 2005, 335 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían al mismo problema. Para que la comparación entre años sea más adecuada, en el gráfico 1.1 estas reclamaciones sólo se han contado hasta la undécima, incluida.

8. Conviene señalar que, en 2006, 281 reclamaciones que no estaban incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían al mismo problema. Para que la comparación entre años sea más adecuada, en el gráfico 1.2 estas reclamaciones sólo se han contado hasta la undécima, incluida.

Reclamaciones e investigaciones

El cuadro 1.2 muestra el origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2010. Alemania, el país más poblado de la UE, fue el que más reclamaciones presentó, seguido de España, Polonia y Bélgica. Sin embargo, en proporción al tamaño de su población, los países que más reclamaciones presentaron fueron Luxemburgo, Chipre, Bélgica y Malta.

Cuadro 1.2: Origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2010

País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Índice
Luxemburgo	34	1,3	0,1	12,7
Chipre	22	0,8	0,2	4,1
Bélgica	207	7,8	2,1	3,7
Malta	9	0,3	0,1	3,4
Eslovenia	34	1,3	0,4	3,2
Letonia	21	0,8	0,5	1,6
Bulgaria	63	2,4	1,6	1,5
Eslovaquia	43	1,6	1,1	1,5
España	349	13,1	9,0	1,5
Irlanda	32	1,2	0,9	1,3
Finlandia	39	1,5	1,1	1,3
Portugal	71	2,7	2,1	1,3
Estonia	9	0,3	0,3	1,1
República Checa	63	2,4	2,1	1,1
Lituania	20	0,7	0,7	1,1
Grecia	65	2,4	2,3	1,1
Austria	48	1,8	1,7	1,1
Polonia	214	8,0	7,7	1,0
Hungría	51	1,9	2,0	1,0
Alemania	375	14,1	16,6	0,8
Países Bajos	60	2,2	3,3	0,7
Suecia	32	1,2	1,8	0,7
Rumanía	73	2,7	4,4	0,6
Dinamarca	16	0,6	1,1	0,5
Francia	171	6,4	12,8	0,5
Italia	132	4,9	11,9	0,4
Reino Unido	132	4,9	12,3	0,4
Otros	131	4,9		
Desconocido	151	5,7		

Nota: El índice se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones por el porcentaje de población. Un índice superior a 1,0 indica que el país en cuestión presenta más reclamaciones al Defensor del Pueblo de las que cabría esperar por el tamaño de su población. Todos los porcentajes de la tabla anterior han sido redondeados a un decimal.

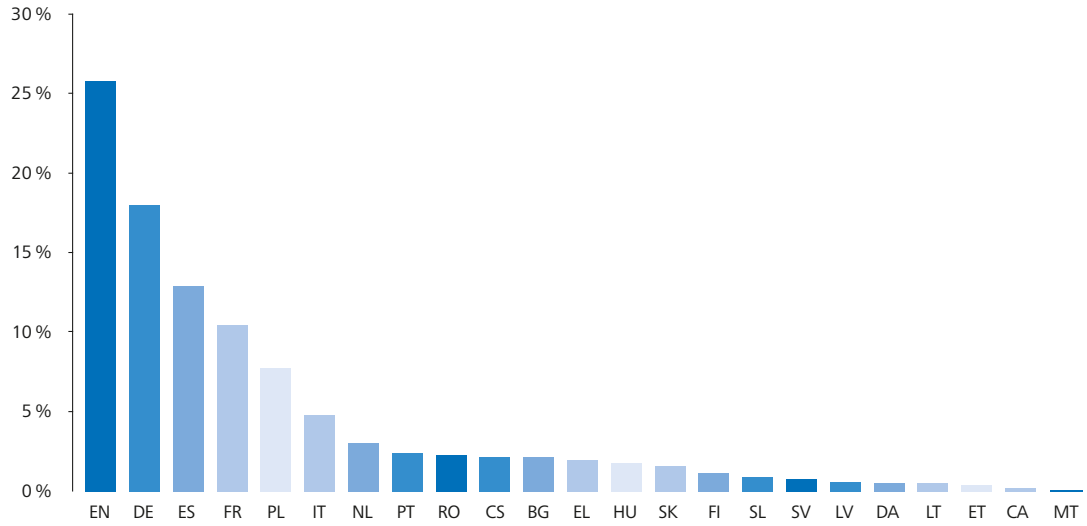
En 2010, diecisiete Estados miembros presentaron más reclamaciones de las que cabía esperar por el tamaño de su población, ocho presentaron menos y dos presentaron un número de reclamaciones acorde con el tamaño de su población.

El mapa siguiente ilustra gráficamente la probabilidad de que los ciudadanos de cada Estado miembro vayan a presentar una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo. Se basa en el número de reclamaciones de cada Estado miembro en relación con el tamaño de su población, datos presentados en el cuadro 1.2 (véase la nota que figura a continuación del cuadro 1.2 y que explica el cálculo del índice).

Reclamaciones e investigaciones

Las reclamaciones se pueden presentar al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las veintitrés lenguas del Tratado de la UE[9]. En el gráfico 1.3 podemos ver que, en 2010, la lengua por la que optaron la mayor parte de los demandantes para presentar su reclamación al Defensor del Pueblo fue el inglés, seguido del alemán, el español y el francés.

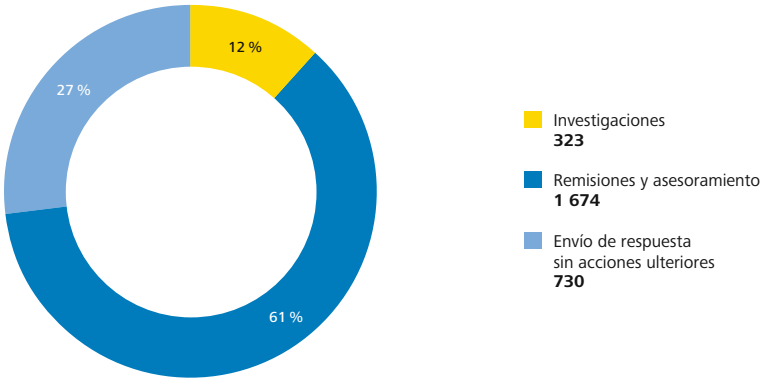
Gráfico 1.3: Distribución lingüística de las reclamaciones



Como se puede apreciar en el gráfico 1.4, en más del 70 % de los casos el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación del asunto (12 % de los asuntos) o bien remitiéndolo a un órgano competente o aconsejándole a quién dirigirse (61 %). En la sección 1.7 se ofrece una visión general de los asuntos remitidos a un órgano competente o en los que se aconsejó al demandante a quién dirigirse. En el 27 % de los asuntos tramitados en 2010, se envió una respuesta al demandante pero el Defensor del Pueblo consideró que no era posible llevar a cabo acciones ulteriores. En algunos casos, se debió a que el demandante no había identificado a la persona o el tema que constituían el objeto de su reclamación.

9. Búlgaro, checo, danés, holandés, inglés, estonio, finlandés, francés, alemán, griego, húngaro, irlandés, italiano, letón, lituano, maltés, polaco, portugués, rumano, eslovaco, esloveno, español y sueco. A resultas de un acuerdo firmado en noviembre de 2006 entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Gobierno español, los ciudadanos también pueden presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo en cualquiera de las lenguas cooficiales en España (catalán/valenciano, gallego y vasco). Al firmar este acuerdo, el defensor del Pueblo adaptaba su práctica a las conclusiones del Consejo de la UE de junio de 2005 relativas al uso de estas lenguas para facilitar la comunicación de los ciudadanos españoles con las instituciones de la UE.

Gráfico 1.4: Tipo de acción emprendida por el Defensor del Pueblo tras recibir una reclamación



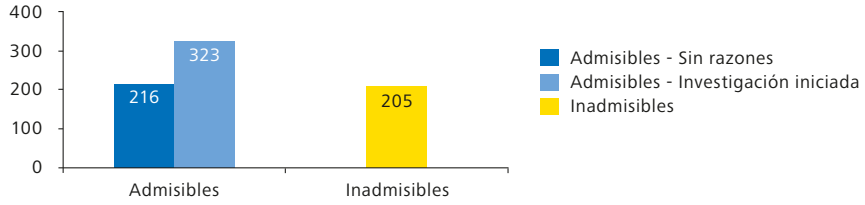
Nota: Se incluyen 187 reclamaciones registradas a finales de 2009 y tramitadas en 2010, y se excluyen 46 registradas a finales de 2010 que al acabar el año se siguen tramitando para determinar qué actuación conviene.

1.3 Análisis de las investigaciones iniciadas[10]

Todas las reclamaciones incluidas dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fueron objeto de un análisis más detallado para determinar su admisibilidad. De las 744 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias, 205 se consideraron inadmisibles, mientras que, en 216 de las admisibles, el Defensor del Pueblo no halló razones suficientes para iniciar una investigación.

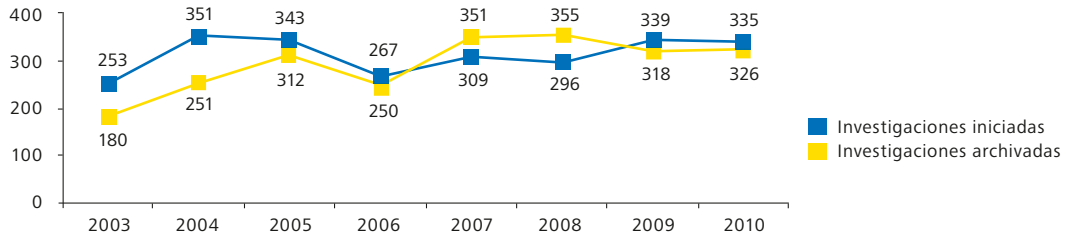
A lo largo del año se iniciaron un total de 323 nuevas investigaciones sobre la base de reclamaciones, lo que constituye un aumento del 3,5 % con respecto a 2009. Asimismo, el Defensor del Pueblo emprendió 12 investigaciones de oficio.

Gráfico 1.5: Reclamaciones dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



Como puede apreciarse en el gráfico 1.6, el número de investigaciones iniciadas en 2010 es ligeramente inferior a los altos niveles alcanzados en 2004 (351) y 2005 (343). Las investigaciones archivadas se analizarán en la sección 1.4.

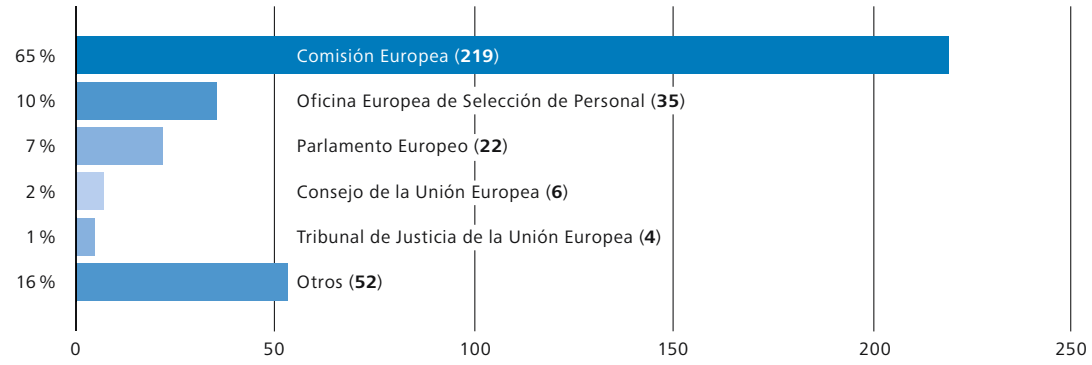
Gráfico 1.6: Evolución del número de investigaciones



La mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2010 (219 asuntos) tenían que ver con la Comisión Europea (65 %). En 2009, esta cifra fue de 191. Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. A continuación venía la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), con 35 (30 en 2009).

10. Al igual que en el *Informe Anual 2009*, el análisis presentado en esta sección se basa en el número de investigaciones iniciadas en 2010, y no (como en años anteriores) en el total de investigaciones realizadas a lo largo del año (incluyendo asuntos que se empezaron a tramitar en años anteriores). Con este enfoque estadístico se consigue una mejor indicación anual de las tendencias.

Gráfico 1.7: Instituciones y organismos investigados



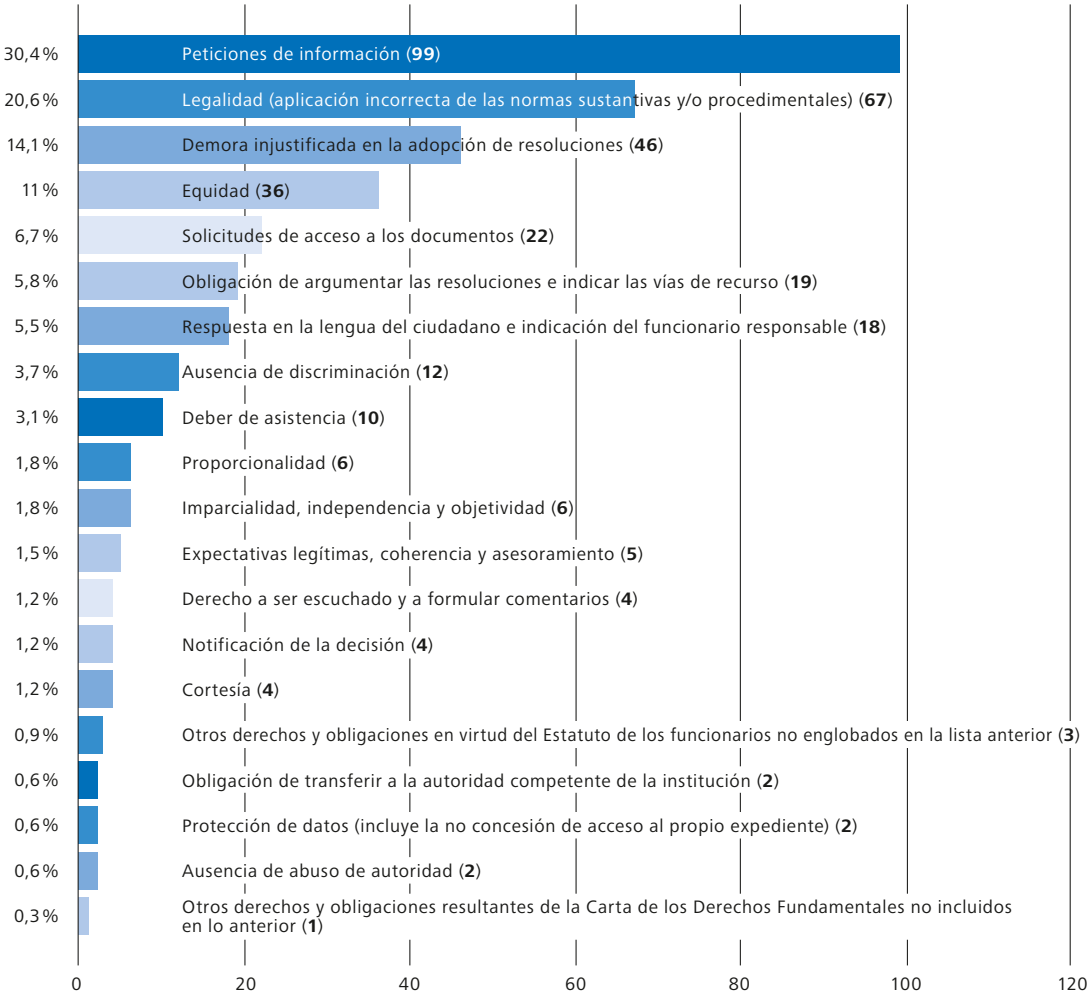
Nota: Dos de las investigaciones de 2010 fueron de oficio y estaban dirigidas a más de una institución. Por lo tanto, los porcentajes parciales suman más del 100 %.

El número de investigaciones iniciadas relacionadas con el Parlamento Europeo, el Consejo y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea disminuyó en torno a un 50 % con respecto a 2009. En cuanto al Tribunal, conviene mencionar que el Defensor del Pueblo solo puede abrir investigaciones sobre su trabajo no judicial. Otras 25 instituciones, órganos, oficinas y agencias fueron objeto de 52 investigaciones[11].

Los principales tipos de supuesta mala administración denunciados en 2010 fueron (i) las vulneraciones de la legalidad (aplicación incorrecta de normas sustantivas y/o de procedimiento) (el 20,6 % de las investigaciones), los plazos para la toma de decisiones (el 14,1 %), la equidad (el 11 %), la obligación de declarar los motivos de las decisiones y las posibilidades de recurso (el 5,8 %), la obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos, indicando el funcionario competente (el 5,5 %) y el deber de asistencia y protección (el 3,1 %), y (ii) las vulneraciones de los deberes relacionados con peticiones de información (el 30,4 % de las investigaciones), las peticiones de acceso del público a documentos (el 6,7 %) y la garantía de falta de discriminación (3,7 %).

11. Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (1), Comité de las Regiones de la Unión Europea (1), Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (5), Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo (2), Agencia Europea de Seguridad Aérea (2), Autoridad Bancaria Europea (1), Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (1), Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (1), Agencia Europea de Defensa (1), Supervisor Europeo de Protección de Datos (1), Comité Económico y Social Europeo (3), Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (4), Banco Europeo de Inversiones (2), Instituto Europeo de Innovación y Tecnología (1), Agencia Europea de Medicamentos (2), Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (2), Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (3), Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1), Eurojust (2), Europol (2), Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2), Oficina de Armonización del Mercado Interior (1), Oficina Europea Lucha contra el Fraude (7), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (3) y Agencia Ejecutiva de Investigación (1).

Gráfico 1.8: Tipos de mala administración denunciados: (i) vulneraciones o (ii) incumplimientos de las obligaciones relativas a:



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

1.4 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

Como se ve en el gráfico 1.6, en 2010 el Defensor del Pueblo archivó 326 investigaciones. De ellas, 323 guardaban relación con reclamaciones y 3 eran investigaciones de oficio.

El 78 % de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones (254) fueron presentadas por particulares, mientras que el 22 % (72) fueron presentadas por empresas y asociaciones.

Cuadro 1.3: Origen de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones archivadas en 2010	
Empresas y asociaciones	22 % (72)
Particulares	78 % (254)

Esta tendencia refleja el objetivo fijado en el *Informe Anual 2008* de mejorar los resultados de la institución acortando el tiempo necesario para archivar los asuntos, al tiempo que se mantienen o mejoran los niveles de calidad.

Cuadro 1.4: Asuntos archivados en 2010 tras una investigación	
Duración media de la investigación	9 meses
Asuntos archivados en un plazo de 3 meses	52 %
Asuntos archivados en un plazo de 12 meses	66 %
Asuntos archivados en un plazo de 18 meses	82 %

Nota: Para calcular estas cifras se ha partido de un mes de 30 días.

Como puede apreciarse en el gráfico 1.9, en 179 de los asuntos archivados en 2010 se alcanzó un resultado positivo para el demandante: la institución afectada aceptó una solución amistosa o dio por resuelto el asunto. En 55 asuntos no se constató mala administración y en 40 asuntos sí que se constató. En 7 de ellos, la institución afectada aceptó el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo (frente a los 2 de 2009), mientras que en 33 asuntos se formularon comentarios críticos (véase el gráfico 1.10), incluido uno que dio lugar a la presentación de un informe especial al Parlamento. En 14 asuntos, el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales para ayudar a mejorar los resultados futuros. Estos resultados se detallan a continuación[13].

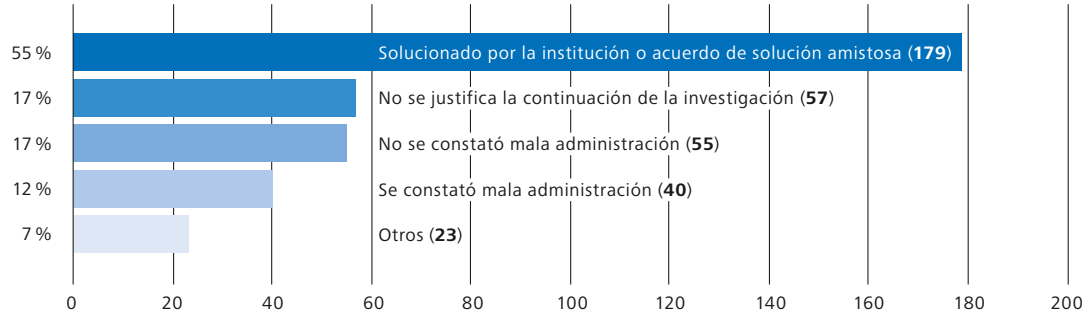
Muchas de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo en 2010 (66 %) fueron concluidas en el plazo de un año, y más de la mitad (52 %) en un plazo de tres meses.

Muchas de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo en 2010 (66 %) fueron concluidas en el plazo de un año, y más de la mitad (52 %) en un plazo de tres meses. Estas cifras incluyen los asuntos que el Defensor del Pueblo pudo resolver con gran rapidez, por ejemplo, mediante una llamada telefónica a la institución afectada para proponerle una solución[12] (véase «Procedimientos de investigación por escrito y simplificados»). Más del 80 % de las investigaciones se concluyó en un plazo de 18 meses. Como promedio, al igual que en 2009, los asuntos tardaron nueve meses en cerrarse (el promedio en 2008 fue de 13 meses).

12. También incluye asuntos en los que el Defensor del Pueblo habría realizado una investigación completa si el demandante no hubiera retirado la reclamación y asuntos en los que el Defensor del Pueblo no pudo seguir adelante con la investigación porque el demandante decidió acudir a los tribunales.

13. El análisis que sigue se basa en las investigaciones concluidas en 2010. Las investigaciones que abarcan más de una alegación y demanda pueden dar lugar a diferentes resultados.

Gráfico 1.9: Resultados de investigaciones archivadas



Nota: En algunos asuntos, las investigaciones se archivaron por dos o más motivos, por lo que los porcentajes parciales suman más del 100 %.

Asuntos en los que no se constató mala administración

En 2010 se archivaron 55 asuntos en los que no se constató mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución competente una explicación completa de su actuación, además de la opinión del Defensor del Pueblo sobre la cuestión. Al mismo tiempo, este resultado constituye una prueba concreta de que la institución afectada ha actuado de conformidad con los principios de la buena administración.

Consejo: derecho a denegar el acceso a documentos

El demandante solicitó acceso del público a una nota de la Presidencia del Consejo sobre las acusaciones de que la Agencia Central de Inteligencia (CIA) de los Estados Unidos usaba países europeos para transportar y detener ilegalmente a prisioneros. El Consejo sostuvo que esta revelación perjudicaría a las relaciones entre la UE y los Estados Unidos y obstaculizaría los esfuerzos diplomáticos por encontrar soluciones constructivas en ámbitos políticos delicados. No se podía conceder un acceso parcial al documento, pues la información que contenía constituía un conjunto indisociable. El Defensor del Pueblo investigó la omisión de motivos suficientes para la denegación de un acceso parcial. El Consejo declaró que no era posible dar razones más amplias sin revelar el contenido del documento. Tras examinar el documento, el Defensor del Pueblo concluyó que el Consejo estaba facultado para denegar el acceso a él por las razones que había alegado.
523/2009/TS

Comentarios adicionales

Aun cuando el Defensor del Pueblo no constata mala administración o concluye que no hay razones para continuar con su investigación, puede formular un comentario adicional si detecta una oportunidad de mejorar la calidad de la administración. Un comentario adicional no debería entenderse como una crítica a las instituciones a las que se dirige, sino más bien como un consejo sobre cómo perfeccionar una determinada práctica a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. En 2010 el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales en un total de 14 asuntos, incluido el siguiente:

Presunta omisión de garantizar el anonimato e igualdad de trato

En un asunto relacionado con la EPSO, la demandante sostuvo que en una de sus pruebas escritas, enviada a los correctores, constaban tanto su número de solicitud como su número secreto, en lugar de aparecer solo este último. Afirmaba que, con estos datos, los correctores y el Tribunal del concurso habían descubierto su identidad. La EPSO explicó que la versión que por error se había enviado a la demandante no era la que se había enviado a los correctores. Se disculpó convenientemente. El Defensor del Pueblo consideró que la demandante no había demostrado haber recibido un trato diferente. Sin embargo, sugirió en un comentario adicional que la EPSO podría considerar la posibilidad de mejorar la claridad de sus procedimientos de selección facilitando únicamente copias escaneadas de los exámenes, tanto a los correctores, para la evaluación, como a los candidatos que soliciten acceder a tales documentos.

2831/2009/RT

En 2010, 179 asuntos fueron resueltos por las propias instituciones o se llegó a una solución amistosa a raíz de una reclamación dirigida al Defensor del Pueblo[14].

Presunta discriminación lingüística

Ciertos documentos publicados en el sitio web de la Comisión en relación con una convocatoria de propuestas sobre protección civil solo estaban disponibles en inglés. En su respuesta a una reclamación de un diputado alemán al Parlamento Europeo, la Comisión declaró que el inglés se consideraba la lengua estándar para este tipo de comunicación en el ámbito de la protección civil, que los solicitantes podían solicitar traducciones, así como presentar sus propuestas en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE, que la Comisión nunca interfería en la elección de la lengua y podía facilitar traducciones en un plazo de diez días y que se podía considerar la posibilidad de ampliar el plazo de presentación de propuestas. Además, la Comisión prometió que en las futuras convocatorias de este ámbito dejaría más claro a los solicitantes la posibilidad de solicitar otra versión lingüística de la documentación. El demandante consideró que la respuesta era satisfactoria y el Defensor del Pueblo archivó el asunto.

1266/2009/KM

> Siempre que sea posible, el Defensor del Pueblo trata de llegar a una solución amistosa que satisfaga tanto al demandante como a la institución contra la cual ha presentado la reclamación.

Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

Siempre que sea posible, el Defensor del Pueblo trata de llegar a una solución amistosa que satisfaga tanto al demandante como a la institución contra la cual ha presentado la reclamación. La cooperación de las instituciones de la UE resulta esencial para lograr tales resultados, ya que contribuye a mejorar las relaciones entre las instituciones y los ciudadanos, y puede evitar litigios costosos y prolongados.

Siempre que una investigación da lugar a observaciones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa. A lo largo del año se archivaron ocho asuntos en los que se alcanzó una solución amistosa. Al final de 2010, seguían pendientes dieciocho propuestas de solución amistosa.

14. Como se señala más arriba, en 91 de estos asuntos la intervención del Defensor del Pueblo hizo que se contestase rápidamente a cartas que no habían tenido respuesta hasta ese momento.

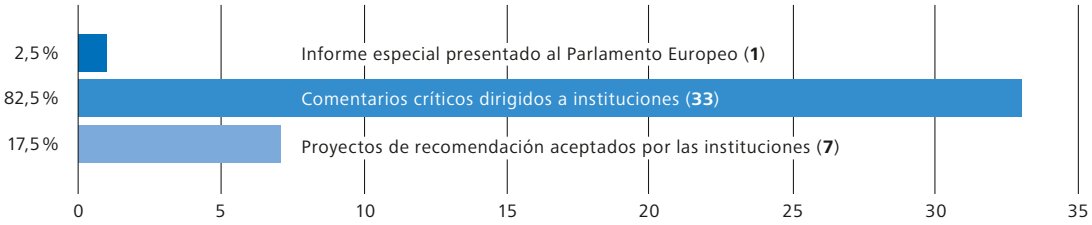
Supuesto trato injusto del personal
La Comisión aceptó la propuesta de solución amistosa presentada por el Defensor del Pueblo para compensar a un demandante por la demora en la restitución de su puesto. El funcionario, a quien se le había concedido una baja por invalidez a partir del 1 de abril de 2004, fue declarado apto para reincorporarse al trabajo el 1 de abril de 2005. Sin embargo, la Comisión tardó dos años en ofrecerle un puesto adecuado y lo hizo en la misma Dirección General donde trabajaba anteriormente y cuyas circunstancias le habían causado la enfermedad. La Comisión le ofreció una compensación únicamente desde el 15 de febrero de 2006. El Defensor del Pueblo recordó a la Comisión que el Estatuto de los Funcionarios la obligaba a colocar al demandante en el primer puesto que correspondiese a su perfil a partir el 1 de abril de 2005, siempre y cuando satisficiera los requisitos pertinentes. La buena administración exigía asimismo que la Comisión buscara activamente un puesto adecuado para el demandante.
1131/2009/MF

En algunos casos se puede llegar a una solución amistosa si la institución de que se trate ofrece una compensación al demandante. Tal oferta por parte de la institución se hace *ex gratia*, es decir, sin admitir ninguna responsabilidad legal y sin sentar precedente.

Asuntos en que se constató mala administración

El Defensor del Pueblo constató mala administración en el 12 % de los asuntos archivados en 2010. En 33 casos, el asunto se archivó con un comentario crítico dirigido a la institución afectada (35 asuntos en 2009). Siete asuntos se cerraron cuando la institución afectada aceptó un proyecto de recomendación presentado por el Defensor del Pueblo. Estos resultados se analizan con más detalle a continuación.

Gráfico 1.10: Investigaciones en las que se constató mala administración



Nota: En uno de los asuntos en los que se constató mala administración, la investigación se archivó con un informe especial y un comentario crítico. Por lo tanto, la suma de los porcentajes anteriores supera el 100 %.

Comentarios críticos

Si no es posible una solución amistosa, o si las gestiones para lograr dicha solución no dan resultado, el Defensor del Pueblo archiva el asunto y elabora un comentario crítico que remite a la institución afectada, o bien redacta un proyecto de recomendación. El Defensor del Pueblo normalmente formula un comentario crítico cuando (i) a la institución responsable le es imposible poner remedio a dicho caso de mala administración, (ii) la mala administración no parece tener consecuencias generalizadas o (iii) no resulta necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo también formula un comentario crítico en aquellos casos en los que considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o si la institución afectada no acepta el proyecto de recomendación pero el Defensor del Pueblo no considera conveniente elaborar un informe especial para el Parlamento.

Un comentario crítico confirma al demandante que su reclamación se encuentra justificada e indica a la institución en cuestión lo que ha hecho mal, para evitar que se produzca otro caso similar de mala administración en el futuro.

Litigio relativo a la importación de vacuno de Brasil

Una asociación representante de un grupo de ganaderos presentó una reclamación al Defensor del Pueblo porque la Comisión se abstenía de prohibir las importaciones de vacuno de Brasil a la UE, pese a las pruebas obtenidas en marzo de 2007 de que tales importaciones conllevaban riesgos, debido, especialmente, a la fiebre aftosa. La asociación afirmaba además que, tras haber recibido el informe de una misión en Brasil realizada en noviembre de 2007 por su Oficina Alimentaria y Veterinaria, la Comisión no había actuado de forma razonable y proporcionada a la hora de abordar la amenaza a la sanidad animal y la salud pública que imponían tales importaciones. El Defensor del Pueblo no constató mala administración respecto de la afirmación de que la Comisión debería haber impuesto una prohibición absoluta. Sin embargo, consideró que la Comisión no había justificado adecuadamente por qué, entre el 1 de febrero de 2008 y el 15 de marzo de 2008, había permitido importaciones de remesas de vacuno de Brasil pese a que no se había sometido a todas las haciendas de las que procedía tal vacuno a auditorías e inspecciones con arreglo a los requisitos que la Comisión consideraba necesarios para eliminar los riesgos para la salud animal. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico, así como un comentario adicional para que la Comisión siguiera realizando misiones regulares en terceros países con el fin de llevar a cabo exámenes sistemáticos.
2115/2007/FOR

Sin embargo, un comentario crítico no constituye una compensación para el demandante. En los casos en que debería compensarse al demandante, lo mejor es que, una vez recibida la reclamación, la institución afectada tome la iniciativa de reconocer la mala administración y ofrecer una compensación adecuada. En algunos casos, podría tratarse simplemente de pedir disculpas. Al actuar así, la institución demuestra su compromiso de mejorar las relaciones con los ciudadanos. Asimismo, pone de manifiesto que es consciente de lo que hizo mal y, por ende, puede evitar que se repitan casos similares de mala administración en el futuro.

Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales

Para garantizar que las instituciones, órganos y organismos extraen una enseñanza de sus errores y que en el futuro se evita la mala administración, el Defensor del Pueblo informa anualmente al público de sus conclusiones sobre el seguimiento que las instituciones dan a sus comentarios críticos y adicionales. Para ello, el Defensor publica un estudio en su sitio web.

Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales formulados en 2009[15]

El Defensor del Pueblo invitó a las instituciones afectadas a responder, en un plazo de seis meses, a los comentarios críticos y adicionales que formuló en 2009. Recibió respuestas a todos los comentarios formulados, excepto en cuatro casos en que las respuestas de la Comisión llegaron demasiado tarde para tenerlas en cuenta.

Reuniendo los comentarios críticos y adicionales formulados en 2009, la tasa de seguimiento satisfactorio fue del 81 %.

Reuniendo los comentarios críticos y adicionales formulados en 2009, la tasa de seguimiento satisfactorio fue del 81 %. El seguimiento de los comentarios adicionales fue satisfactorio en el 94 % de los casos, mientras que la tasa de seguimiento satisfactorio de los comentarios críticos fue notablemente inferior, a saber, de un 70 %. Esto demuestra que todavía queda un importante trabajo que hacer, tanto por el Defensor del Pueblo como por las propias instituciones, a la hora de persuadir a los funcionarios de que una postura defensiva frente al Defensor del Pueblo representa una oportunidad perdida para su institución y puede llegar a perjudicar la imagen de la Unión.

Siete de las acciones de seguimiento merecen mención especial en tanto que asuntos que podrían servir a otras instituciones como modelo de respuesta a comentarios críticos y adicionales. Son los referidos al **Parlamento** (**2350/2007/RT**), la **Comisión** (**791/2005/FOR**, **834/2007/TN** y **1342/2007/FOR**), la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (**2576/2008/GG**), el Supervisor Europeo de Protección de Datos (**491/2008/PB**) y el Banco Europeo de Inversiones (**244/2006/JMA**). Las instituciones afectadas tramitaron el seguimiento de estos asuntos de manera ejemplar.

El estudio realizado por el Defensor del Pueblo del seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales le brindó una oportunidad de observar los progresos conseguidos por las instituciones en cuanto al respeto de los derechos fundamentales. Algunas de las cuestiones examinadas en el estudio son el derecho de defensa y la presunción de inocencia, los derechos de las personas con discapacidad y los derechos fundamentales a la buena administración y al acceso del público a los documentos.

Proyectos de recomendación

En aquellos asuntos en los que la institución responsable puede solucionar la mala administración, en los casos más graves o en los que tienen implicaciones generales, el Defensor del Pueblo suele remitir un proyecto de recomendación a la institución afectada. De conformidad con el artículo 3, apartado 6, del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución afectada le transmitirá un informe motivado en un plazo de tres meses. En 2010 se redactaron dieciséis proyectos de recomendación. Asimismo, el resultado de once de los elaborados en 2009 se conoció en 2010 y durante este último

15. El estudio de seguimiento realizado por el Defensor del Pueblo está disponible en: http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark

año se archivaron otros tres asuntos a raíz de proyectos de recomendación redactados en 2008. Por otra parte, a lo largo del año se archivaron siete asuntos, en relación con los cuales las instituciones responsables aceptaron los proyectos de recomendación correspondientes, mientras que en otro caso no se consideró justificado seguir investigando. Otros diez asuntos se archivaron con comentarios críticos. A finales de 2010 todavía se estaban estudiando quince proyectos de recomendación, incluidos tres procedentes de 2009 y doce procedentes de 2010.

Investigación de supuestas irregularidades

Un periodista avisó a la Comisión de ciertas supuestas irregularidades relativas a la financiación de un edificio del Parlamento sito en Bruselas. La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) archivó el asunto sin recomendar seguimiento. El periodista se dirigió al Defensor del Pueblo sosteniendo que la OLAF no había examinado seria y objetivamente la aplicabilidad de una directiva de contratación pública. La OLAF afirmó que sí que había examinado la aplicabilidad de la directiva. Sin embargo, dado que no había detectado ninguna irregularidad clara que pudiera dar lugar a procedimientos disciplinarios o penales, la cuestión de si la directiva era aplicable no se había sometido a una investigación más profunda. El Defensor del Pueblo consideró que una interpretación tan estricta del ámbito de competencias de la OLAF podía efectivamente limitar su capacidad de responder plenamente a su tarea de luchar contra el fraude, la corrupción y cualquier otra actividad ilegal que afecte a los intereses financieros de la UE. En un proyecto de recomendación, instó a la OLAF a replantearse los resultados de su investigación. La OLAF confirmó el nombramiento de un investigador que volvería a examinar el asunto, si bien siguió insistiendo en que había llevado a cabo la investigación de forma adecuada y con la debida diligencia.

1450/2007/BEH

Informes especiales

Si una institución de la Unión no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo. El informe especial podrá contener recomendaciones.

Tal y como se señaló en el *Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo de 1998*, la posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento reviste un valor inestimable para el trabajo del Defensor del Pueblo. La elaboración de un informe especial presentado al Parlamento Europeo constituye el último recurso de que dispone el Defensor del Pueblo en relación con la tramitación de un asunto, ya que la adopción de una resolución y el ejercicio de las facultades del Parlamento son cuestiones que se deben someter al juicio político de esta institución. Naturalmente, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y asistencia que el Parlamento necesita en relación con el informe especial remitido.

Con arreglo al Reglamento del Parlamento Europeo, la Comisión de Peticiones es responsable de las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo. En una reunión de la Comisión de Peticiones de 12 de octubre de 2005, el Defensor del Pueblo se comprometió, de conformidad con el artículo 205, apartado 3, del Reglamento del Parlamento, a comparecer ante la Comisión, por iniciativa propia, cuando presente un informe especial al Parlamento.

En 2010 se presentó al Parlamento un informe especial:

Falta de cooperación sincera y de buena fe con el Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento durante la investigación relativa a una reclamación acerca del acceso a documentos sobre las emisiones de CO_2 de los automóviles. La Comisión denegó el acceso a tres cartas que Porsche AG había enviado al antiguo Vicepresidente de la Comisión, Sr. Verheugen, aduciendo que su revelación socavaría la protección de los intereses comerciales de Porsche AG. El Defensor del Pueblo examinó los documentos y presentó a la Comisión un proyecto de recomendación sobre la concesión de acceso a las tres cartas íntegras, o bien la posibilidad de permitir una revelación parcial. Transcurridos al menos quince meses, la Comisión no había respondido al proyecto de recomendación, pese a que el plazo establecido por el Tratado es de seis meses. La Comisión tampoco hizo las diligencias necesarias para cumplir su compromiso de notificar a Porsche AG su intención de revelar los documentos. Estas omisiones constituyeron una vulneración del deber de la Comisión de cooperación sincera con el Defensor del Pueblo.

676/2008/RT

1.5 Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas

Diez de los asuntos archivados en 2010 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas. Estos asuntos sirven de ejemplo para todas las instituciones de la UE en lo que se refiere al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo, y se destacan en azul en el presente informe.

Diez de los asuntos archivados en 2010 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas.

En el ámbito de la transparencia, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) dio acceso al público a los informes clínicos relativos a dos medicamentos contra la obesidad, así como a sus correspondientes protocolos de ensayo, y procedió a adoptar y publicar una nueva política dirigida a dar al público un acceso mucho más amplio a sus documentos (**2560/2007/BEH**)[16]. En el asunto **793/2007/BEH**, el Parlamento aceptó dar acceso a los documentos relativos a la financiación de la adquisición de algunos de sus edificios en Bruselas. En respuesta a los comentarios posteriores del demandante, el Parlamento explicó sus declaraciones y facilitó información adicional sobre el procedimiento que había aplicado para conseguir financiación exterior. En el asunto **2145/2009/RT**, el Banco Europeo de Inversiones (BEI) se puso en contacto con las autoridades nacionales de Tayikistán con vistas a permitir a una ONG que lo había solicitado acceder a un acuerdo marco. El acuerdo se publicó en el sitio web de la Embajada de Tayikistán en Bélgica y al día siguiente el BEI transmitió al demandante la dirección de la web.

16. El asunto **2493/2008/TS** también es pertinente a este respecto. Se están llevando a cabo las investigaciones correspondientes.

En el ámbito de las licitaciones y contratos, la Comisión abonó al demandante 6 025 EUR, más 1 586 EUR de intereses, a raíz de la petición formulada por el Defensor del Pueblo de que volviese a estudiar las declaraciones de la asociación, según la cual se había reducido erróneamente el pago final (**3249/2008/KM**). En respuesta a la investigación del Defensor del Pueblo en el asunto **255/2009/JF**, la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA) volvió a examinar los expedientes y canceló su petición de reembolso de 2 364 EUR. Además, la EACEA pagó al demandante 2 722 EUR a resultas de la intervención del Defensor del Pueblo, que señaló que la ONG había cometido un error obvio al rellenar la solicitud de subvención, por lo que no cobró el importe correcto en concepto de gastos de viaje de los participantes. El Defensor del Pueblo incluyó este asunto entre los más destacados de 2010 para ilustrar cómo pueden aplicar las instituciones el principio de imparcialidad en su labor.

Hubo dos asuntos relacionados con los derechos de las personas con discapacidad. En el asunto **1226/2008/OV**, la Comisión aceptó reservar una plaza de aparcamiento a un funcionario que quedó discapacitado a resultas de un grave accidente. En el asunto **129/2009/VL**, relativo al apoyo a las personas con discapacidad a cargo de funcionarios del Consejo, el Defensor del Pueblo concluyó que el Consejo había aplicado íntegramente los derechos legales correspondientes, había establecido medidas internas adecuadas para permitir el ejercicio de dichos derechos y había adoptado medidas adicionales que iban más allá de los derechos garantizados por el Estatuto de los Funcionarios.

En un asunto (**906/2009/JF**) que ilustra que el cumplimiento de la buena administración no se limita al respeto de la legalidad, el Defensor del Pueblo invitó a la Comisión a asumir la responsabilidad de sus repetidos errores administrativos relativos al pago a un agente auxiliar. La Comisión se avino a cancelar su petición de reembolso, si bien tenía derecho a cobrar la cantidad reclamada. En el asunto **2924/2007/TS**, el Comité Económico y Social Europeo (CESE) aceptó pagar a la demandante 3 965 EUR a modo de liquidación financiera de los gastos materiales que tuvo que asumir a resultas de las acciones del Comité. Este había comunicado erróneamente a la demandante que había sido seleccionada, antes de que su Autoridad Facultada para Proceder a los Nombramientos adoptase una decisión formal respecto de su contratación. Dos semanas antes de la fecha en que supuestamente debía empezar a trabajar, la informó de que no podía ser contratada. Para entonces, la demandante ya había dimitido de su trabajo en Finlandia y había alquilado un apartamento en Bruselas.

En respuesta a una propuesta de solución amistosa en el asunto **1182/2009/JF**, la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) pidió disculpas al demandante y corrigió sus advertencias formales. La investigación del Defensor del Pueblo reveló que, al reclamar por una tasa, la AESA había publicado una advertencia formal que establecía la posibilidad de, entre otras cosas, cancelar los certificados en vigor del demandante. El Defensor del Pueblo estimó que esa notificación era desproporcionada y abusiva y que incluso podía ser ilegal. La AESA informó además al Defensor del Pueblo de que tenía previsto proponer una modificación de la legislación aplicable.

1.6 Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones relativas al archivo de asuntos se publican en el sitio web del Defensor del Pueblo (http://www.ombudsman.europa.eu) en inglés y en la lengua de la reclamación, si es distinta del inglés. Algunos casos se exponen sintetizados en el sitio web en las 23 lenguas oficiales de la UE. Estos resúmenes dan una idea del abanico de temas y de instituciones de la Unión cubierto por las 326 decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas en 2010, así como de las diferentes razones del archivo de asuntos.

Esta sección no pretende cubrir un número tan elevado de casos como en años anteriores, sino presentar las observaciones *de iure* y *de facto* más significativas contenidas en las decisiones de archivo de asuntos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2010. Incluye asuntos que tuvieron un impacto considerable en la promoción de la transparencia y la buena administración en las instituciones de la UE, asuntos cuyo resultado fue especialmente positivo para el demandante y asuntos que permitieron al Defensor del Pueblo aclarar importantes cuestiones de derecho o enfrentarse a una cuestión que no se le había presentado hasta el momento. A la luz de los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, también se destacan los asuntos relacionados con derechos recogidos en la Carta.

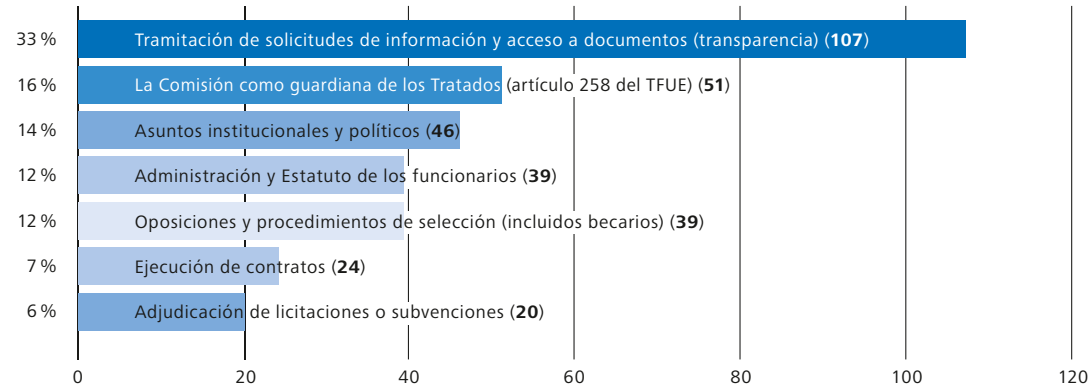
Esta sección no pretende cubrir un número tan elevado de casos como en años anteriores, sino presentar las observaciones *de iure* y *de facto* más significativas contenidas en las decisiones de archivo de asuntos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2010.

El análisis está organizado según una clasificación de los temas principales de las investigaciones y se articula en torno a siete categorías:

- transparencia, acceso del público y datos personales;
- la Comisión como guardiana de los Tratados;
- adjudicación de contratos y subvenciones;
- ejecución de contratos;
- administración y Estatuto de los funcionarios;
- oposiciones y procedimientos de selección, y
- asuntos institucionales y políticos y otros.

Cabe señalar que existe un gran solapamiento entre estas categorías. Por ejemplo, las cuestiones de la transparencia y el acceso del público se plantean con frecuencia en las reclamaciones relativas a la contratación de personal o a la función de la Comisión como guardiana de los Tratados. También conviene advertir que las categorías no se enumeran en el orden en que aparecen en el gráfico 1.11[17].

Gráfico 1.11: Temas de las investigaciones archivadas



17. La información que se facilita en el gráfico 1.11 se refiere a todas las investigaciones concluidas en 2010 clasificadas por temas. La gráfica pretende ayudar al lector a hacerse una idea de la importancia de los temas dentro del conjunto de los asuntos tratados por el Defensor del Pueblo.

Transparencia, acceso del público y datos personales

Acceso del público a los documentos

El artículo 10, apartado 3, del Tratado de la Unión Europea establece que las decisiones de la Unión serán tomadas «de la forma más abierta y próxima posible a los ciudadanos», mientras que el artículo 15, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea exige que las instituciones, órganos, oficinas y agencias de la Unión actúen con el mayor respeto posible al principio de apertura, para fomentar un buen gobierno y de garantizar la participación de la sociedad civil. El artículo 15, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece el derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos, oficinas y agencias de la Unión. Ese mismo derecho aparece también en el artículo 42 de la Carta. El Reglamento 1049/2001 regula este derecho fundamental de acceder a los documentos[18].

El Reglamento 1049/2001 ofrece a los solicitantes de información dos tipos de solución en caso de que dicho acceso les sea denegado: interponer recurso judicial en virtud del artículo 263 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, o presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2010, el Defensor del Pueblo concluyó las investigaciones iniciadas a raíz de veintidós reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento 1049/2001, catorce de las cuales se presentaron contra la Comisión. Estas reclamaciones cubrían tanto cuestiones de procedimiento como la aplicación de excepciones al acceso del público previsto en el Reglamento.

Dilación indebida y problemas de procedimiento

Varias reclamaciones contenían alegaciones de dilación indebida. Por ejemplo, en el asunto **1438/2008/DK**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por haber tardado cinco meses en alcanzar una decisión sobre una petición de acceso del público y por no haber presentado explicaciones válidas o adecuadas al respecto. En el asunto **1302/2009/TS**, el demandante declaró que, aunque finalmente le había dado acceso parcial a los documentos, la Comisión se había retrasado innecesariamente en responder a sus solicitudes iniciales[19]. Dado que el demandante había optado por no presentar una solicitud confirmatoria, pese a estar facultado para hacerlo, el Defensor del Pueblo no consideró justificado seguir investigando. Observó, sin embargo, que la Comisión no había indicado al demandante cuánto tardaría en tramitar la solicitud inicial. El Defensor del Pueblo consideró adecuado que la Comisión facilite tal indicación en el futuro, con el fin de que el solicitante pueda adoptar una decisión informada respecto de la conveniencia de presentar inmediatamente una solicitud confirmatoria.

18. Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43. El 30 de abril de 2008, la Comisión presentó una propuesta de modificación y sustitución del Reglamento (CE) nº 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (COM(2008)229 final). El debate sobre esta revisión legislativa prosiguió en 2010.

19. El Reglamento 1049/2001 establece un procedimiento en dos fases para tramitar las solicitudes. Si la institución no responde a una solicitud inicial en el plazo de quince días laborables, el solicitante tiene derecho a presentar una solicitud confirmatoria. En caso de que la solicitud confirmatoria sea rechazada o no se reciba respuesta en un plazo de quince días laborables, el solicitante tiene derecho a llevar el asunto ante el Tribunal General o presentar una reclamación al Defensor del Pueblo.

En el asunto **355/2007/FOR** (véase también más abajo), el Defensor del Pueblo tomó nota del argumento del demandante, según el cual la demora en el registro y en las respuestas de la Comisión son relativamente frecuentes. Señaló que había abordado esta cuestión en el pasado[20] y anunció que seguiría examinando, sobre la base de las reclamaciones que le fueran presentadas, el compromiso de la Comisión de respetar los plazos estipulados en el Reglamento 1049/2001. Si llegase a tener indicios de la existencia de un problema sistémico en los servicios de la Comisión, el Defensor del Pueblo consideraría la posibilidad de investigar el asunto por iniciativa propia.

El Defensor del Pueblo formuló dos comentarios críticos en relación con los aspectos de procedimiento del asunto **3163/2007/KM**. Estimó que la Comisión no había facilitado una razón válida que justificase una prórroga para ocuparse de la solicitud confirmatoria del demandante y que debería haber presentado a su Secretaría General la solicitud inicial de acceso del demandante, o al menos haber informado al demandante acerca del lugar donde debería haber presentado la solicitud.

Litigios relativos a la aplicación de excepciones

Otras muchas de las investigaciones del Defensor del Pueblo en este ámbito están relacionadas con las excepciones al acceso del público previstas en el artículo 4 del Reglamento 1049/2001.

Hubo tres asuntos sobre peticiones de acceso a documentos relativos al Derecho de competencia de la UE. El asunto **1039/2008/FOR** tenía que ver con la negativa de la Comisión a dar acceso en una investigación antidumping. A la luz de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia[21], el Defensor del Pueblo consideró que, al interpretar cómo se aplican las excepciones previstas en el artículo 4 del Reglamento 1049/2001 a los documentos utilizados en procedimientos de investigación, se han de tener en cuenta las normas específicas que rigen estos procedimientos. Señaló que el Reglamento antidumping de base excluye expresamente a la parte sometida a investigación del derecho a consultar documentos confidenciales presentados por terceros, así como documentos internos de las instituciones o los Estados miembros. Manifestó que el Reglamento 1049/2001 no pretende modificar la naturaleza del procedimiento de investigación de la Comisión en virtud del Reglamento antidumping de base permitiendo el acceso del público a los documentos que la parte sometida a investigación no tenga derecho a obtener. El Defensor del Pueblo señaló asimismo que cuando se adoptó la decisión sobre el acceso del público, la investigación en cuestión no se había concluido definitivamente. A la luz de estas consideraciones, la Comisión podía acogerse a la excepción relativa a la protección del objetivo de las actividades de investigación (artículo 4, apartado 2, tercer guión, del Reglamento) para denegar el acceso a los documentos internos. Asimismo, estimó que la Comisión había realizado una evaluación concreta e individual de los documentos de la tercera parte para confirmar su clasificación como confidenciales y que el transcurso del tiempo no les

20. En su decisión relativa al asunto **3697/2006/PB**, el Defensor del Pueblo formuló el comentario adicional siguiente: «El Defensor del Pueblo recuerda que, de conformidad con los artículos 7, apartado 1, y 8, apartado 1, del Reglamento 1049/2001, las solicitudes de acceso a documentos y las solicitudes confirmatorias se tramitarán con prontitud y obtendrán respuesta en un plazo de quince días laborables a partir del registro de la solicitud. El Defensor del Pueblo considera que la obligación de tramitar las solicitudes con prontitud supone que la Comisión debería organizar sus servicios administrativos para asegurarse de que, normalmente, el registro tiene lugar, a más tardar, el primer día laborable posterior a la recepción de la solicitud.»

21. Asunto C-139/07 P, *Comisión c. Technische Glaswerke Ilmenau*, sentencia de 29 de junio de 2010, aún sin publicar.

había restado en absoluto sensibilidad comercial. El asunto **2953/2008/FOR** también se refería a la excepción relativa a la protección del objetivo de las actividades de investigación. La Comisión denegó el acceso del público a una evaluación preliminar dirigida a obtener compromisos del proveedor alemán de energía E.ON, que deseaba poner fin a una presunta infracción de la legislación de competencia de la UE. El Defensor del Pueblo señaló que el procedimiento aplicable a los compromisos se basa en la voluntad de la Comisión y la parte sometida a investigación de demostrar flexibilidad, una actitud cooperadora y confianza mutua. Coincidió en que revelar la evaluación preliminar antes de que se alcanzase un acuerdo final vinculante podría haber tenido un impacto negativo en la voluntad de E.ON de cooperar. Ello, a su vez, podría haber puesto en peligro la finalización de la investigación. El Defensor del Pueblo consideró también que no había un interés público superior en la publicación. En el asunto **3699/2006/ELB**, los demandantes deseaban usar los documentos mencionados en una decisión relativa al Derecho de competencia de la UE en una acción por daños llevada ante un tribunal nacional que según la Comisión infringía la legislación de la UE. Una vez más, la Comisión se acogió a la excepción para proteger el objetivo de las actividades de investigación, así como a la excepción relativa a los intereses comerciales (artículo 4, apartado 2, primer guión). Tras examinar los documentos, el Defensor del Pueblo concluyó que contenían información delicada desde el punto de vista comercial. Pidió a la Comisión que midiera el interés público de la revelación y la protección del objetivo de las actividades de investigación y los intereses comerciales. Más concretamente, le pidió que estudiara si sería de interés público que los documentos se revelasen, teniendo en cuenta que, en consecuencia, en ese caso el efecto disuasorio de la legislación sobre competencia de la UE podría incrementarse y hacer que resultase más fácil llevar acciones por daños antes tribunales nacionales. Aunque en principio la Comisión disentía de que en este caso la revelación de los documentos pudiera ser de interés público, llevó a cabo el ejercicio de equilibrio solicitado. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional sobre cómo podía la Comisión promover el interés del público en la aplicación privada.

Otros dos casos relativos, *inter alia*, a documentos procedentes de Estados miembros indujeron al Defensor del Pueblo a recordar a la Comisión sus obligaciones de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia en *Suecia c. Comisión*[22]. En el asunto **355/2007/FOR**, una federación de asociaciones medioambientales pidió a la Comisión acceso a diversos documentos relativos a su decisión de considerar que un proyecto de puerto industrial en Granadilla, Tenerife (España) cumplía las normas medioambientales de la UE. La Comisión respondió que la publicación de ciertos documentos internos socavaría su proceso de toma de decisiones (artículo 4, apartado 3, párrafos primero y segundo). También declaró que España le había pedido que no publicase los documentos que estuvieran en su posesión y procedieran de dicho país (artículo 4, apartado 5). El Defensor del Pueblo estimó que solo uno de los documentos internos no se debía hacer público. Respecto de los documentos procedentes de España, concluyó además que la Comisión debía entablar un diálogo con las autoridades españolas para asegurarse de que realmente había

22. Asunto C-64/05 P, *Suecia (IFAW) c. Comisión* [2007] REC I-11389.

argumentos válidos contra la publicación de los documentos. En respuesta a su proyecto de recomendación, la Comisión publicó los documentos internos. Al archivar el asunto, el Defensor del Pueblo criticó que la Comisión no hubiera verificado, por medio de un diálogo auténtico con las autoridades españolas, que existían razones adecuadas para negarse a dar al público a los documentos procedentes de España. El asunto **2219/2008/MHZ** tenía que ver con la negativa de la Comisión a dar acceso a un documento relacionado con unos procedimientos de infracción contra Alemania. Las autoridades alemanas invocaron diferentes excepciones al acceso establecidas en el Reglamento 1049/2001 y el demandante declaró que la Comisión no hacía su propia evaluación para determinar si las excepciones eran de aplicación. El Defensor del Pueblo consideró que solo dos de las excepciones mencionadas en el razonamiento de la Comisión parecían justificadas. Por otra parte, la Comisión no llevó a cabo una evaluación para establecer si existía un interés público superior en la publicación. Invitó a la Comisión a replantearse la negativa a la luz de *Suecia c. Comisión*. En respuesta, la Comisión llevó a cabo su propia evaluación de la aplicabilidad de la excepción relativa a la protección del objetivo de las actividades de investigación y se distanció de la dependencia de las autoridades alemanas de la excepción correspondiente a la protección de las relaciones internacionales [artículo 4, apartado 1, letra a) tercer guión]. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción esta respuesta y de mostró de acuerdo en que, dado que las excepciones relativas a la protección de los intereses comerciales y a la protección de la política económica [artículo 4, apartado 1, letra a) cuarto guión] eran de aplicación, no era posible publicar la carta.

El asunto **1195/2010/OV** se refería a la negativa de la Comisión a dar acceso a su manual interno de gestión de las revisiones del desarrollo profesional del personal. La Comisión argüía que dicho documento contenía dictámenes de uso interno y que su publicación minaría gravemente el proceso de toma de decisiones de la institución (artículo 4, apartado 3), así como la protección del asesoramiento jurídico (artículo 4, apartado 2, segundo guión). En respuesta a la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión decidió conceder al demandante acceso pleno al documento y se disculpó por no haber respondido en los plazos previstos en el Reglamento 1049/2001.

La Comisión no fue la única institución sometida a investigaciones por acceso a documentos en 2010. El asunto **793/2007/BEH** tuvo que ver con la negativa del Parlamento a conceder acceso a documentos relacionados con la financiación de su adquisición de ciertos edificios en Bruselas. El demandante señaló asimismo la posibilidad de que el Parlamento hubiera realizado declaraciones incorrectas y engañosas respecto de si las directivas de la UE sobre la adjudicación de contratos públicos eran de aplicación a la adquisición en cuestión. El Defensor del Pueblo instó al Parlamento a revelar los documentos solicitados. También le pidió que corrigiera o aclarara sus declaraciones, en particular en cuanto a la pertinencia de una sentencia del Tribunal de Justicia en relación con el acuerdo financiero elegido. El Parlamento accedió a dar acceso, pues no era probable que la revelación de la información económica contenida en los documentos socavase intereses comerciales. Respecto de sus declaraciones, si bien el Parlamento insistió en que no eran en modo alguno incorrectas ni engañosas, facilitó comentarios más

detallados sobre la pertinencia de dicha sentencia en los que aclaraba por qué la consideraba inaplicable. El Parlamento dio asimismo información adicional sobre el procedimiento que había seguido para conseguir financiación exterior.

Otros dos asuntos, **523/2009/TS**[23] y **944/2008/OV**, estaban relacionados con la negativa del Consejo a dar acceso a documentos relacionados con el terrorismo, sobre la base de la excepción correspondiente a la protección del interés público respecto en las relaciones internacionales. Tras inspeccionar los documentos, el Defensor del Pueblo concluyó que la postura del Consejo estaba justificada[24].

comerciales de los productores de los medicamentos. El Defensor del Pueblo examinó los documentos y constató que no contenían información sobre la composición de los medicamentos contra la obesidad. Tampoco contenían información confidencial desde el punto de vista comercial. Concluyó que su publicación no minaría interés comercial alguno. En respuesta, la EMA anunció la publicación de los informes y protocolos del estudio. En el asunto **2493/2008/TS**, el Defensor del Pueblo recomendó a la EMA que publicase los informes relativos a las posibles reacciones adversas a un medicamento utilizado para tratar formas graves de acné. La EMA dio acceso a los informes[25].

En 2010 el Defensor del Pueblo tramitó dos importantes asuntos de acceso a documentos que concernían a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). La EMA aprueba y controla los medicamentos comercializados en el mercado de la UE, con vistas a proteger la salud pública.

En 2010 el Defensor del Pueblo tramitó dos importantes asuntos de acceso a documentos que concernían a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). La EMA aprueba y controla los medicamentos comercializados en el mercado de la UE, con vistas a proteger la salud pública.

En 2010 el Defensor del Pueblo tramitó dos importantes asuntos de acceso a documentos que concernían a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). La EMA aprueba y controla los medicamentos comercializados en el mercado de la UE, con vistas a proteger la salud pública. El asunto **2560/2007/BEH** se refería a una solicitud de acceso a los informes clínicos de dos medicamentos contra la obesidad, así como a sus correspondientes protocolos de ensayo. Los demandantes deseaban realizar un análisis independiente de los datos, pues, en su opinión, muchos informes sobre ensayos de medicamentos están sesgados. En un principio, la EMA se negó a dar acceso, aduciendo que la revelación minaría los intereses

Por último, en el asunto **2145/2009/RT** una ONG pidió al Banco Europeo de Inversiones (BEI) acceso a un acuerdo marco («el acuerdo») celebrado entre el BEI y la República de Tayikistán. El BEI se negó a dar acceso al documento porque el acuerdo no había sido ratificado por las autoridades nacionales. El demandante señaló que esta excepción no estaba recogida en la Política de Divulgación del BEI. El BEI respondió que, merced a sus contactos con las autoridades nacionales de Tayikistán, el acuerdo se había publicado en el sitio web de la Embajada de Tayikistán en Bélgica, y facilitó al demandante la dirección del sitio.

23. Este asunto se detalla en la sección 1.4, en «Asuntos en los que no se constató mala administración».

24. Como se destaca en la sección 1.1 sobre los procedimientos del Defensor del Pueblo, estas investigaciones condujeron a una decisión del Consejo relativa a la aplicación de sus normas de seguridad en el contexto de una inspección de documentos clasificados realizada por el Defensor del Pueblo.

25. Este asunto se está sometiendo a investigaciones más detalladas respecto al contenido específico de los datos que se han de facilitar en relación con los informes sobre reacciones adversas graves a medicamentos. La investigación finalizará a principios de 2011 y el asunto se recogerá íntegramente en el *Informe Anual 2011*.

Acceso del público a la información

El artículo 41 de la Carta reconoce el derecho de toda persona a que las instituciones, órganos, oficinas y agencias de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable. También recoge el derecho a recibir una respuesta. En 2010 el Defensor del Pueblo tramitó 164 asuntos en los que los ciudadanos afirmaban que la administración no les había respondido o no lo había hecho adecuadamente. Estos asuntos se tramitaron con rapidez, mediante procedimientos simplificados. El asunto **3364/2008/IP** constituye un ejemplo de investigación en toda regla en la que el demandante declaró que no se le había dado información. Más concretamente, el demandante declaró que la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA) no había respondido a su solicitud de aclaraciones sobre el uso de puntuaciones negativas en el procedimiento de evaluación del proyecto que él coordinaba. Durante la investigación, la EACEA reconoció este hecho y facilitó al demandante la información que había pedido.

Protección de datos

La Carta de los Derechos Fundamentales incluye, en sus artículos 7 y 8, los derechos fundamentales a la privacidad y a la protección de los datos personales. Estos derechos eran pertinentes en el asunto **2682/2008/ELB**, en el que un periodista italiano presentó al Defensor del Pueblo una reclamación por la negativa del Parlamento a facilitarle estadísticas sobre las ausencias por razones médicas de los diputados del Parlamento Europeo de diferentes Estados miembros. El Defensor del Pueblo consultó al Supervisor Europeo de Protección de Datos, quien consideró que, en determinadas circunstancias, algunos diputados del Parlamento Europeo podrían ser identificados a partir de las estadísticas solicitadas. Teniendo en cuenta las disposiciones del Reglamento 45/2001 sobre protección de datos[26], el Defensor del Pueblo concluyó que la negativa del Parlamento a satisfacer la petición del demandante no constituía un caso de mala administración.

La Comisión como guardiana de los Tratados

El Estado de Derecho constituye uno de los principios fundacionales de la Unión Europea. Una de las obligaciones más importantes de la Comisión es actuar como «guardiana de los Tratados»[27]. El artículo 258 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece un procedimiento general en virtud del cual la Comisión puede investigar y remitir al Tribunal de Justicia los casos de presuntos incumplimientos del Derecho de la Unión por parte de los Estados miembros. La Comisión puede actuar por propia iniciativa, sobre la base de reclamaciones o en respuesta a la solicitud del Parlamento Europeo de tramitar las peticiones de los ciudadanos dirigidas a él en virtud del artículo 227 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. En relación con asuntos específicos, como por ejemplo ayudas estatales ilegales, se aplican otros procedimientos.

Es importante mencionar en este contexto el método de trabajo «EU Pilot»[28], desarrollado entre la Comisión y los Estados miembros con vistas a corregir

26. Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos, DO 2001 L 8, p. 1.

27. El artículo 17 del Tratado de la Unión Europea establece que la Comisión debe «velar para que se apliquen los Tratados y las medidas adoptadas por las instituciones en virtud de estos».

28. Véase la Comunicación de la Comisión «Una Europa de resultados – La aplicación del Derecho comunitario», COM(2007)502.

las infracciones del Derecho de la UE en la fase más temprana posible sin recurrir a procedimientos de infracción. El objetivo de este proyecto es garantizar que los Estados miembros aplican más eficazmente el Derecho de la UE y que las reclamaciones presentadas por ciudadanos y empresas se resuelven más rápidamente. Desde el lanzamiento de «EU Pilot», en 2007, el Defensor del Pueblo ha llevado un estrecho seguimiento de su evolución, con vistas a asegurarse de que funciona del modo más transparente posible para los demandantes.

obligación de registrar las reclamaciones, así como ciertas excepciones a dicha obligación, y fija los plazos que se imponen para tramitar las reclamaciones e informar a los demandantes. Esta Comunicación se publicó en respuesta a las investigaciones previas del Defensor del Pueblo y a sus críticas en relación con estas cuestiones. El Defensor del Pueblo considera que esta Comunicación constituye una importante base para que los ciudadanos depositen su confianza en la Comisión como guardiana de los Tratados.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita reclamaciones contra la Comisión, en su calidad de guardiana de los Tratados.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita reclamaciones contra la Comisión, en su calidad de guardiana de los Tratados. Si el Defensor del Pueblo abre una investigación a raíz de una reclamación de este tipo, se cuidará siempre de explicar que en el marco de dicha investigación no se examinará si existe un caso de infracción, dado que el Defensor del Pueblo Europeo no tiene competencia para investigar las acciones de las autoridades de los Estados miembros. La investigación del Defensor del Pueblo tiene por único objeto examinar la conducta de la Comisión en relación con el análisis y el tratamiento de la reclamación por infracción que se le ha presentado. El Defensor del Pueblo puede ocuparse de los aspectos de fondo y forma de la actuación de la Comisión.

Obligaciones de procedimiento

Por lo que se refiere a las obligaciones de procedimiento de la Comisión con respecto a los demandantes, el principal punto de referencia del Defensor del Pueblo es una Comunicación publicada por la Comisión en 2002[29]. La Comunicación establece la

Como se puede ver en el ejemplo siguiente, las investigaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo en 2010 revelaron diversas deficiencias. No obstante, conviene mencionar que en el curso de dos investigaciones (asuntos **219/2009/PB** y **294/2009/PB**), la Comisión informó al Defensor del Pueblo de que había introducido medidas dirigidas principalmente a mejorar la tramitación de las reclamaciones por infracción. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la iniciativa de la Comisión y expresó su deseo de recibir información concreta sobre la aplicación de las nuevas medidas y su impacto específico en la tramitación de las reclamaciones.

Falta de registro de reclamaciones

Un problema recurrente en este ámbito está relacionado con el registro de las reclamaciones. El punto 3 de la Comunicación de la Comisión de 2002 establece la obligación de que la Comisión inscriba en el registro central las reclamaciones que recibe. Se prevén seis excepciones a esta obligación. En el asunto **1009/2009/KM**, el Defensor del Pueblo observó que la Comisión no acusó recibo de la reclamación en cuestión

29. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del Derecho comunitario, DO 2002 C 244, p. 5.

ni la registró como reclamación por infracción, aunque el demandante había utilizado el formulario de reclamación y había marcado claramente que la reclamación se refería a una infracción. La falta de registro de la reclamación no se podía justificar por el mero hecho de que se había mantenido correspondencia previa con el demandante, puesto que ello no se puede asimilar a ninguna de las excepciones previstas en el punto 3. El Defensor del Pueblo criticó esta deficiencia de procedimiento y señaló que la Comisión debe registrar todas las reclamaciones a menos que sea de aplicación una de las razones recogidas en el punto 3 de la Comunicación.

En 2009, el Defensor del Pueblo inició una investigación por iniciativa propia sobre las prácticas de la Comisión de registro de la correspondencia y las denuncias sobre infracciones de la legislación medioambiental de la UE (**OI/3/2009/MHZ**). Lo hizo a raíz de una declaración de una ONG española, según la cual, al parecer, la Comisión no registraba esta correspondencia como denuncia si consideraba que (i) el objeto de la reclamación no merecía tratamiento prioritario, y (ii) la correspondencia se refería al acceso a información medioambiental y los mecanismos de compensación previstos en la legislación aún no se habían agotado. Estas excepciones no están previstas en el punto 3. En su respuesta, la Comisión aclaró que la «priorización» no se refiere al registro de la correspondencia como denuncia, sino a la fase administrativa posterior, una vez registrada la denuncia. Respecto a la correspondencia sobre el acceso a información medioambiental, inicialmente la Comisión consideró que no había formulado denuncia alguna, como se prevé en una de las excepciones que figuran en el punto 3 de la Comunicación de 2002. Posteriormente, la Comisión aceptó la invitación del Defensor del Pueblo a restringir su interpretación de la excepción.

Cuestiones de fondo

El Defensor del Pueblo puede examinar también el fondo de los análisis y conclusiones correspondientes a las investigaciones de las reclamaciones por infracción que realiza la Comisión, por ejemplo, comprobar si son razonables, están bien argumentadas y se han explicado minuciosamente a los demandantes. Las investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza y las conclusiones que extrae respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, al resolver si conviene o no remitir una infracción al Tribunal. Si el Defensor del Pueblo disintiese esencialmente de la valoración de la Comisión, lo manifestaría, si bien señalaría también que la máxima autoridad a la hora de interpretar el Derecho de la UE es el Tribunal de Justicia. En cualquier caso, los desacuerdos de este tipo son excepcionales.

Las investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza y las conclusiones que extrae respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, al resolver si conviene o no remitir una infracción al Tribunal.

Litigios relativos al ejercicio del poder discrecional de la Comisión[30]

El asunto **3307/2006/JMA** se refería a la tramitación por la Comisión de una

30. Otro asunto relevante en este sentido es el **2115/2007/FOR**, incluido en la sección 1.4, en «Comentarios críticos».

reclamación por infracción contra Austria en relación con la prohibición total de mantenimiento de animales salvajes en circos. En un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo instó a la Comisión a facilitar al demandante una declaración clara e inequívoca de sus opiniones respecto de si Austria había demostrado o no que sus normas se atenían al Tratado. En su respuesta, la Comisión declaró que al archivar los procedimientos de infracción había hecho uso de su poder discrecional. Además manifestó que las cuestiones relacionadas con el bienestar de los animales no se deben resolver a escala de la UE, sino que se han de dejar a discreción de los Estados miembros. El Defensor del Pueblo aceptó que la Comisión dispone de una facultad discrecional para abandonar una investigación antes de terminarla y antes de que se haya tomado una decisión acerca de si un Estado miembro está infringiendo el Derecho de la UE. No obstante, archivó el asunto con un comentario crítico sobre el razonamiento de la Comisión en el asunto. En su opinión, al afirmar que «es mejor dejar el bienestar de los animales a discreción de los Estados miembros» la Comisión parecía renunciar a su papel de guardiana de los Tratados en todos los asuntos relacionados con el bienestar de los animales, y no meramente en los correspondientes al asunto en cuestión. Por lo tanto, no había facilitado un razonamiento correcto, claro y comprensible para el ejercicio de su poder discrecional.

El asunto **1528/2006/VL** provenía de una reclamación por infracción anterior, que había llevado al Tribunal de Justicia a condenar a Alemania por no haber adoptado las medidas necesarias para dar prioridad al tratamiento de los aceites usados por regeneración. Aunque posteriormente, Alemania adoptó ciertas medidas para cumplir los deberes que le impone la Directiva correspondiente, el demandante las consideró insuficientes y presentó una nueva reclamación por infracción, que la Comisión rechazó. El Defensor del Pueblo examinó el asunto, concluyó que la Comisión no había explicado de manera satisfactoria su punto de vista y la instó a reconsiderar su postura. La Comisión se mantuvo firme e hizo referencia a su poder discrecional en este ámbito, acogiéndose a una nueva Directiva que los Estados miembros debían aplicar en diciembre de 2010. El Defensor del Pueblo señaló que la razón aducida por la Comisión para rechazar la reclamación por infracción había sido que Alemania había aplicado correctamente la Directiva anterior. Por lo tanto, no podía basarse en un cambio posterior de la legislación. El Defensor del Pueblo insistió también en que el poder discrecional de la Comisión no la autoriza a abstenerse de desempeñar su papel de guardiana de los Tratados (en este caso, dejando de aplicar una obligación jurídica específica mucho antes de que la anterior haya dejado de ser válida y la propia obligación haya sido derogada). Archivó el asunto con un comentario crítico.

Falta de argumentación adecuada

En el asunto **953/2009/MHZ**, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión no había adoptado una posición argumentada sobre si las autoridades españolas habían aplicado adecuadamente la Directiva pertinente. En particular, la Comisión no se había remitido adecuadamente a una interpretación dada en una sentencia del Tribunal de Justicia[31]. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico y también criticó la demora injustificada de la Comisión al tramitar la reclamación.

31. C-278/05, *Carol Marilyn Robins y otros c. Secretary of State for Work and Pensions* [2007] REC I-1053.

Adjudicación de contratos y subvenciones

El Defensor del Pueblo tramita reclamaciones relativas a la adjudicación y la no adjudicación de contratos y subvenciones. Sin embargo, considera que las instituciones, y, en particular, los comités de evaluación y los poderes adjudicadores, tienen un amplio margen de apreciación y opina que su examen de tales casos se debería limitar a cerciorarse de la observancia de las normas, de la exactitud material de los hechos y de la inexistencia de error de apreciación manifiesto y de desviación de poder. Por otra parte, examina si las instituciones han observado su obligación de motivación y si esta es coherente y razonable.

Desde hace ya mucho tiempo el Defensor del Pueblo considera que la imparcialidad es un principio clave de la buena administración.

En las cuestiones examinadas en 2010 por el Defensor del Pueblo en el ámbito de la adjudicación de contratos y subvenciones, se denunció discriminación[32], aplicación incorrecta de las normas pertinentes, falta de justificación adecuada y agravio comparativo. Respecto de este último, es importante destacar que el agravio comparativo se menciona en el derecho fundamental a la buena administración, contemplado en el artículo 41, apartado 1, de la Carta. Desde hace ya mucho tiempo el Defensor del Pueblo considera que la imparcialidad es un principio clave de la buena administración. Pretende establecer un equilibrio razonable y justo entre los derechos e intereses en conflicto y, como se ilustra en los ejemplos de los asuntos siguientes de agravio comparativo, ayudar a otros a que hagan lo propio.

Falta de equidad

Dos asuntos afectaron a la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA). En el asunto **1598/2008/MHZ**, la EACEA decidió no aceptar los costes de una conferencia porque percibió que las relaciones entre el socio local y la ONG en cuestión constituían un posible conflicto de intereses. También se negó a aceptar (i) los costes de otra conferencia que ya habían quedado cubiertos por otra subvención, y (ii) unos costes que se solicitaron dos veces. La ONG afirmó que la decisión de la EACEA era injusta y desproporcionada. El Defensor del Pueblo estimó que al interpretar una decisión contractual relativa a conflictos de intereses se han de tener en cuenta la buena fe y la lealtad de las partes implicadas, así como la naturaleza y el propósito del contrato. Señaló que no había ningún conflicto de intereses real y que no había habido intereses personales en ningún momento. La EACEA aceptó el punto de vista del Defensor del Pueblo y no reclamó las sumas correspondientes. Respecto de los costes restantes, el Defensor del Pueblo señaló que el demandante corría riesgo de quiebra. La EACEA manifestó que la disposición pertinente del Reglamento Financiero le impedía ejercer su discrecionalidad administrativa en ese caso. El Defensor del Pueblo aceptó esta explicación. El asunto **255/2009/JF** tenía que ver con una petición presentada por la EACEA a una ONG de reembolso de 2 364 EUR correspondientes a los costes de un seminario que esta había organizado. En respuesta a la investigación del Defensor del Pueblo, la EACEA volvió a examinar los expedientes y se dio cuenta de que los costes, que en principio se habían considerado no admisibles, en realidad sí que lo eran. Canceló la petición de reembolso. La investigación del Defensor del Pueblo reveló asimismo que la demandante había cometido un error obvio al rellenar la solicitud de subvención. A resultas de ese error, la demandante no cobró la cantidad correcta en concepto de gastos de viaje. Teniendo en cuenta que, en su momento, la EACEA debería haberse percatado del error, el

32. Véase el asunto **1266/2009/KM**, descrito en la sección 1.4, en «Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas».

Defensor del Pueblo consideró injusto y desproporcionado no reembolsar a la demandante los costes realmente contraídos. La EACEA aceptó la propuesta de solución amistosa del Defensor del Pueblo y pagó a la demandante 2 722 EUR.

Aplicación incorrecta de las normas

El asunto **485/2008/IP** fue presentado por un investigador italiano insatisfecho con la tramitación de su recurso contra una decisión por la que se rechazaba su propuesta de investigación. Se trataba de una de las primeras convocatorias de propuestas del Consejo Europeo de Investigación (ERC). El demandante consideraba que el Comité de Recurso no había tenido en cuenta su afirmación de que los revisores habían aplicado ciertos criterios incorrectamente, o habían aplicado criterios que no eran pertinentes. El Defensor del Pueblo estimó que la reclamación del demandante estaba justificada y formuló un comentario crítico. No obstante, consideró positivo que en los nuevos procedimientos de diera a los solicitantes acceso a las evaluaciones individuales de los revisores independientes. De este modo, en las convocatorias de propuestas de la UE se establecía una nueva norma de transparencia importante que el Defensor del Pueblo celebró.

Presunta falta de motivación adecuada

El asunto **1793/2009/MHZ** fue presentado por un consorcio cuya solicitud de subvención había sido rechazada por la Comisión. La propuesta fue examinada por un panel de expertos independientes cuya evaluación formó parte de las razones aducidas por la Comisión para el rechazo. El representante del consorcio afirmó que el rechazo no estaba bien fundado. En sus comentarios sobre la reclamación, la Comisión expuso las líneas principales de la evaluación de los expertos. El Defensor del Pueblo consideró que la explicación era satisfactoria. Estimó que, dado que la Comisión adopta la decisión final y necesita dar razones adecuadas que la justifiquen, puede y debe adoptar las acciones adecuadas en caso de llegar a tener conocimiento de algún error manifiesto. En el caso que nos ocupa lo hizo modificando y aclarando las razones originales del rechazo de la propuesta del consorcio demandante.

Ejecución de contratos

El Defensor del Pueblo considera que se produce mala administración cuando un organismo público no obra con arreglo a las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente. También puede haber mala administración en relación con el cumplimiento de las obligaciones resultantes de contratos celebrados con las instituciones de la UE.

Sin embargo, el examen que el Defensor del Pueblo puede llevar a cabo en tales casos es, obviamente, limitado. El Defensor del Pueblo opina que, en caso de conflicto, no es a él a quien compete averiguar si alguna de las partes ha incumplido el contracto. Esta cuestión sólo puede abordarla eficazmente un órgano jurisdiccional competente que tenga la posibilidad de oír los argumentos de las partes en relación con el Derecho nacional pertinente y de evaluar las pruebas contradictorias de todos los elementos de hecho.

En los asuntos relacionados con litigios contractuales, el Defensor del Pueblo considera justificado limitar su investigación al examen de si la institución de la Unión le ha dado una explicación coherente y razonable de la base jurídica de su actuación y de las razones que le inducen a creer que su enfoque de la posición contractual está justificado. De ser este el caso, el Defensor del Pueblo concluirá que su

investigación no ha revelado existencia de mala administración. Esta conclusión no afectará al derecho de las partes a que un órgano jurisdiccional competente examine el litigio y lo resuelva con autoridad. Si las partes lo hacen, el Defensor del Pueblo dará inmediatamente por concluida su investigación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2, apartado 7, de su Estatuto.

Todas las investigaciones por escrito realizadas en 2010 por el Defensor del Pueblo en el ámbito de los contratos concernían a la Comisión.

Todas las investigaciones por escrito realizadas en 2010 por el Defensor del Pueblo en el ámbito de los contratos concernían a la Comisión. Algunas de las cuestiones examinadas fueron la dilación en los pagos, los litigios sobre costes admisibles y los problemas relacionados con la subcontratación. Cuatro asuntos[33] tuvieron que ver con el principio de imparcialidad, que el Defensor del Pueblo se ha esforzado en promover, en línea con el artículo 41, apartado 1, sobre el derecho fundamental a la buena administración.

Dilación en los pagos

En 2009, el Defensor del Pueblo inició el seguimiento de su anterior investigación por iniciativa propia (**OI/5/2007/GG**) sobre la puntualidad de los pagos de la Comisión. Esta investigación (**OI/1/2009/GG**) debía revelar si se había avanzado en este ámbito. En el contexto de esta investigación por iniciativa propia, el Defensor del Pueblo supo de un asunto en el que se había producido un retraso de 754 días antes de que se procediera al pago. A primera vista, cabía asumir que este asunto constituía una excepción. El Defensor del Pueblo observó que se habían abonado los intereses de demora y que no se había presentado ninguna reclamación relativa a este tema. Decidió examinar este asunto fuera de la investigación general por iniciativa propia, por lo que inició otra investigación por iniciativa propia (**OI/2/2010/GG**). La considerable demora quedó explicada por la gran escasez de personal existente en el momento en que se produjo, que a su vez se debía a la elevada movilidad del personal. Se hizo hincapié en que, desde entonces, en la Dirección afectada la puntualidad de los pagos había mejorado considerablemente. Tras examinar el expediente, el Defensor del Pueblo estuvo de acuerdo en que el asunto no era un indicio de un problema sistémico. También observó que tanto el asunto como los problemas que había provocado ya habían sido examinados por el Tribunal de Cuentas.

Litigios sobre costes admisibles o auditorías

En el asunto **1962/2009/KM**, el demandante afirmó que la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión (DG TREN) se había equivocado al calcular la contribución de la UE a los costes de un proyecto y había aplicado porcentajes de contribución que no estaban previstos en el contrato correspondiente. También afirmó que la DG TREN había tardado demasiado en tramitar el proyecto. La Comisión volvió a evaluar la cuestión y reembolsó a los socios del proyecto 38 000 EUR. Respecto de la supuesta dilación, la Comisión insistió en que el proceso que culminaba con la decisión de pago era prolongado, pero que siempre se le hacía un seguimiento activo.

El asunto **3249/2008/KM** trataba del rechazo parcial de una solicitud de pago en una cuestión contractual. En agosto de 2005, la asociación afectada solicitó una modificación del presupuesto, pues su exposición estaba recorriendo más ciudades de las inicialmente previstas. Un funcionario de la Comisión aceptó los cambios propuestos. Sin embargo, la Comisión redujo el pago final a la asociación en más de 6 000 EUR, aduciendo que la modificación del presupuesto no se le había notificado

33. Asuntos **173/2009/RT**, **2945/2008/FOR**, **2509/2008/ELB** y **2486/2008/MF**.

debidamente. Tras investigar el asunto, el Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión no había dado una explicación coherente y razonable de cómo había tramitado la solicitud de pago de la demandante. La Comisión volvió a estudiar la solicitud y aceptó abonar a la demandante los 6 025 EUR pendientes, más 1 586 EUR en concepto de intereses.

El asunto **2834/2007/BEH** se refería a una auditoría realizada por la Comisión. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión no había efectuado la auditoría en un periodo de tiempo razonable. Además, estimó que la Comisión no se había asegurado de que se hubiese facilitado al demandante una traducción al alemán del informe de auditoría preliminar. Por último, detectó otro caso de mala administración en la falta de explicaciones suficientes por parte de la Comisión sobre por qué era proporcionada una auditoría de cuatro días en aquel caso.

Falta de equidad

En el asunto **2509/2008/ELB**, una asociación sin ánimo de lucro firmó un contrato de subvención con la Comisión para llevar a cabo un proyecto dirigido a prestar asistencia a mujeres que habían sido víctimas de la violencia terrorista en Argelia. Los problemas surgieron cuando la asociación vendió un vehículo que había comprado al principio del proyecto. Según la Comisión, el contrato de subvención no lo permitía, por lo que emitió una orden para recuperar dinero de la asociación. El Defensor del Pueblo señaló que la demandante había cometido un error, pero concluyó que la decisión de la Comisión de declarar que todo el coste del vehículo era inadmisible resultaba desproporcionada. Propuso una solución amistosa. La Comisión resolvió retirar la orden de ingreso por motivos de rentabilidad.

Cuestiones relacionadas con la subcontratación

En los contratos de ejecución de acciones o programas financiados por la UE, la Comisión suele establecer una relación contractual con una empresa o consorcio determinado que, a continuación, recurre a subcontratistas, expertos o sus propios empleados para ejecutar el proyecto. En muchos casos, la Comisión goza de ciertos derechos en relación con los expertos o empleados del contratista. Este entorno contractual puede dar lugar a conflictos entre los contratistas de la Comisión y sus empleados o expertos, en lo cual el Defensor del Pueblo considera que la Comisión tiene cierto grado de responsabilidad. La contribución del Defensor del Pueblo a la consulta pública relativa a la revisión del Reglamento Financiero contiene propuestas concretas para abordar este tipo de problemas[34]. El siguiente asunto, correspondiente a 2010, constituye un ejemplo interesante de apelación a la responsabilidad de la Comisión para con su contratista:

En el asunto **760/2009/JMA**, los demandantes afirmaron que la Comisión no había supervisado adecuadamente a una agencia privada de contratación holandesa que organiza pruebas por cuenta de la Comisión. Tras examinar el contrato entre la agencia y la Comisión, el Defensor del Pueblo concluyó que los candidatos no podían pedir a la Comisión que verificase directamente si su selección por la agencia era justa y transparente, precisamente porque el contrato excluía tal posibilidad. Sin embargo, formuló un comentario adicional en el que invitaba a la Comisión a considerar la posibilidad de volverse a poner en contacto con la agencia para pedirle explicaciones apropiadas sobre por qué primero informó a los demandantes de que habían superado la prueba y seis meses más tarde les comunicó que no lo habían hecho.

34. Esta contribución está disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo, en: http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark

Administración y Estatuto de los Funcionarios

Los derechos de las personas con discapacidad también se abordaron en diferentes asuntos en los que el Defensor del Pueblo se propuso asegurarse de que se respetaba el artículo 26 de la Carta, relativo a la integración de las personas discapacitadas.

Cada año, el Defensor del Pueblo recibe cierto número de reclamaciones relativas a las actividades administrativas de las instituciones (en 2010 fueron 39 investigaciones, es decir, el 12 % de las que se archivaron). Estas actividades están relacionadas con la aplicación del Estatuto de los funcionarios y otros textos pertinentes. Los asuntos afectan a casi todas las instituciones y, como se desprende de los ejemplos siguientes, presentan características muy diversas, si bien, una vez más, el principio de equidad aparece con frecuencia. Los derechos de las personas con discapacidad también se abordaron en diferentes asuntos en los que el Defensor del Pueblo se propuso asegurarse de que se respetaba el artículo 26 de la Carta, relativo a la integración de las personas discapacitadas. El Defensor del Pueblo acoge con satisfacción la actitud proactiva de la administración en muchos de estos asuntos, que permitió alcanzar resultados positivos[35].

Vulneración de los derechos de las personas con discapacidad

En el asunto **1226/2008/OV**, la Comisión aceptó reservar una plaza de aparcamiento a la demandante durante los dos años de vida profesional que le quedaban. La funcionaria en cuestión sufrió un grave accidente a resultas del cual se le reconoció una invalidez permanente del 4 %. La demandante sostenía que la Comisión no había tramitado leal y correctamente su solicitud de reserva de una plaza de aparcamiento. El demandante del asunto **2710/2009/RT** afirmaba que la Comisión no le había pagado la cantidad correspondiente a su porcentaje de invalidez permanente, aunque le había informado de que lo había hecho. Además, la Comisión le había dado información errónea. Posteriormente, el demandante informó al Defensor del Pueblo de que, mientras la reclamación se tramitaba, la Comisión le había abonado la cantidad que le debía más los intereses de demora.

Los resultados de dos asuntos relativos en una disposición recogida en el Estatuto de los Funcionarios, por la cual se puede duplicar una prestación por hijo a cargo si este sufre una enfermedad grave que supone grandes gastos, fueron muy diferentes. En el asunto **1963/2009/ELB**, la Comisión aceptó la solución amistosa propuesta por el Defensor del Pueblo de duplicar la prestación desde 2006, cuando la enfermedad del hijo fue diagnosticada, y no desde 2008, cuando según la Comisión se presentó la solicitud. La respuesta del Parlamento en el asunto **1953/2008/MF** fue muy diferente. El demandante afirmaba que el Parlamento no había actuado con lealtad ni de acuerdo con el principio de igualdad de trato cuando se negó a pagar con efecto retroactivo el doble de la prestación por hijo a cargo. Según declaró, tampoco tuvo suficientemente en cuenta una sentencia del Tribunal de Justicia. El Defensor del Pueblo consideró que, aunque el Parlamento no estaba legalmente obligado a aplicar la sentencia en relación con otros funcionarios que se encontraban en circunstancias similares, sería perfectamente legal y conforme a los principios de la buena administración que lo hiciera. Señaló que la negativa del Parlamento se veía agravada por el hecho de que el demandante le pidió expresamente que esperase la sentencia del Tribunal antes de hacer la deducción, pero el Parlamento no lo hizo. El Parlamento desestimó la petición del Defensor del Pueblo de que pagase al demandante la suma en cuestión, esto es, 5 500 EUR. El Defensor del Pueblo hizo hincapié en la importancia social del pago de prestaciones a los padres de niños con discapacidad.

35. Véase, por ejemplo, el asunto **1131/2009/MF** descrito en la sección 1.4, en «Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas».

Archivó el asunto con un comentario crítico e informó a la Comisión de Peticiones del Parlamento de la postura de sus servicios administrativos en relación con los derechos fundamentales de los niños y de las personas con discapacidad.

Por último, en el asunto **129/2009/VL**, un funcionario del Consejo cuyo hijo sufre una grave enfermedad declaró que el Consejo no había respondido a sus preguntas y no prestaba apoyo suficiente a los familiares discapacitados y a cargo de funcionarios del Consejo. El Consejo informó al Defensor del Pueblo de que había decidido conceder al hijo del demandante el subsidio pertinente durante un periodo indefinido, reservándose el derecho de llevar a cabo las comprobaciones que considerase necesarias. Además, el Consejo dio al demandante una garantía explícita de que cumpliría su deber para con él, incluso tras su fallecimiento, en relación con su hijo. El Defensor del Pueblo concluyó que el Consejo había aplicado íntegramente los derechos pertinentes de sus funcionarios, previsto medidas internas apropiadas para permitir que tales derechos se aplicaran y adoptado medidas adicionales que iban más allá de los derechos garantizados en el Estatuto de los Funcionarios.

Falta de equidad

En otro asunto (**906/2009/JF**) que ilustra cómo la buena administración va más allá de la legalidad, la Comisión se mostró dispuesta a cooperar con el Defensor del Pueblo en la búsqueda de un resultado favorable. Tras cometer diversos errores en el pago a una agente auxiliar, la Comisión recuperó una parte de la cantidad indebidamente abonada. La demandante impugnó el cobro del resto de la suma por la Comisión. Respaldó su caso destacando los numerosos errores cometidos por la Comisión y la difícil situación financiera por la que estaba pasando en aquel momento. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión estaba facultada para recuperar la cantidad en cuestión. Sin embargo, en una propuesta de solución amistosa, invitó a la institución a responsabilizarse de sus repetidos errores administrativos renunciando al cobro. La Comisión canceló su petición de ingreso.

Ausencia de imparcialidad

El asunto **3289/2008/BEH** se refería a un funcionario del Parlamento que presentó una reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2, relativa al número de puntos por méritos que se le reconocieron en 2005. En la reclamación que presentó al Defensor del Pueblo, sostuvo que, en contra de los principios de la buena administración, la decisión sobre su reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2, la tomó el Secretario General del Parlamento. Dado que el Secretario General había tenido un papel decisivo en la adopción de la decisión impugnada, debería haber dejado la cuestión en manos del Presidente del Parlamento. El Defensor del Pueblo señaló que el objetivo de las Normas Internas del Parlamento es responsabilizar, en la medida de lo posible, de la competencia de adoptar una decisión sobre una reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2, a una autoridad diferente de la que adoptó la decisión impugnada. Este propósito no se cumpliría si una autoridad estrechamente implicada en la toma de una decisión, aunque no la adoptase formalmente, adoptara una decisión sobre la reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2. Dado su grado de participación en la decisión por la que se concedieron dos puntos por méritos al demandante, el Defensor del Pueblo concluyó que el Secretario General no podía ofrecer suficientes garantías de que no pudiese haber dudas legítimas respecto de su imparcialidad. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

Oposiciones y procedimientos de selección

EPSO

La mayor parte de las investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza sobre concursos-oposiciones y otros procedimientos de selección se dirigen contra la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). Dado el papel de la EPSO como punto de contacto destacado con un número considerable de ciudadanos de la UE, resulta de particular importancia que se adhiera firmemente a una cultura de servicio hacia los ciudadanos y lleve a cabo sus actividades con transparencia.

De las nueve investigaciones formales iniciadas en 2010 por el Defensor del Pueblo y relacionadas con la EPSO, en siete el Defensor del Pueblo no constató mala administración, mientras que en el octavo asunto no se consideró justificado seguir investigando y el último asunto fue abandonado por el demandante.

Muchos de los problemas detectados en los concursos organizados por la EPSO se han resuelto mediante procedimientos acelerados, que han puesto de manifiesto la disposición de la EPSO a encontrar soluciones rápidas y justas a los problemas. De las nueve investigaciones formales iniciadas en 2010 por el Defensor del Pueblo y relacionadas con la EPSO, en siete el Defensor del Pueblo no constató mala administración, mientras que en el octavo asunto no se consideró justificado seguir investigando y el último asunto fue abandonado por el demandante. Estas cifras constituyen una mejora considerable respecto de 2009.

Presunta falta de garantía de igualdad de trato

Uno de los asuntos relacionados con la EPSO fue el **1994/2008/IP**[36], que se archivó sin que se constatara mala administración y en el que el Defensor del Pueblo consideró que la EPSO había dado razones válidas y adecuadas para justificar su decisión de que la correspondencia con los candidatos al concurso-oposición en cuestión se desarrollase en una lengua elegida de entre solo tres (inglés, francés o alemán). La EPSO explicó que el objetivo de esta política era garantizar una comunicación eficaz durante el procedimiento de inscripción. Además, una de las condiciones de la oposición era que los candidatos tuvieran un buen conocimiento de al menos una de las tres lenguas.

Otras instituciones, órganos y organismos

Aunque la mayoría de las reclamaciones relativas a contratación se dirigen contra la EPSO, ocasionalmente el Defensor del Pueblo recibe reclamaciones contra otras instituciones, y en particular contra agencias de reciente creación que aún están consolidando sus procedimientos de contratación.

Vulneración del derecho de recurso

En el asunto **923/2009/FOR**, relativo a la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de los Estados Miembros de la Unión Europea (Frontex), el demandante sostenía que el comportamiento de Frontex era desleal, poco transparente, descortés y no profesional. Además, había minado sus derechos de recurso, que no pudo ejercer porque Frontex no se había puesto en contacto con él. El demandante había presentado candidaturas para tres puestos en Frontex. El Defensor del Pueblo estimó que Frontex no respetó los principios de la buena administración en el asunto. Este hecho fue especialmente grave, pues entorpeció el ejercicio del derecho fundamental del demandante a recurrir contra una decisión que le afectaba negativamente. En su decisión, el Defensor del Pueblo se remitió a la Carta, y más concretamente a su artículo 47, que establece el derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso equitativo. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

36. Véase también el asunto **2831/2009/RT**, descrito en la sección 1.4, en «Comentarios adicionales».

Presunta vulneración de la confianza legítima

En el asunto **2924/2007/TS**, el Comité Económico y Social Europeo (CESE) informó a la demandante de que había sido seleccionada para un puesto. Dos semanas antes de la fecha en que supuestamente debía empezar a trabajar, la informó de que no podía ser contratada porque no había cursado tres años de estudios postsecundarios. La demandante ya había dimitido de su trabajo en Finlandia, había alquilado un apartamento en Bruselas y había dejado el apartamento donde había vivido de alquiler hasta entonces en Finlandia. El Defensor del Pueblo consideró que el CESE no había examinado adecuadamente la solicitud y el currículum de la demandante. Por otra parte, la había informado equivocadamente de que había sido seleccionada antes de que su Autoridad con la Facultad para Proceder a los Nombramientos hubiera adoptado una decisión formal acerca de su contratación. A raíz de una propuesta de solución amistosa presentada por el Defensor del Pueblo[37], el CESE accedió a pagar a la demandante 3 965 EUR en concepto de liquidación financiera de las pérdidas materiales que había sufrido a resultas de sus acciones.

Asuntos institucionales y políticos y otros

Los asuntos restantes corresponden a una serie de reclamaciones presentadas contra las instituciones en relación con sus actividades de elaboración de políticas o su funcionamiento general. Algunas de las alegaciones cubiertas son, una vez más, el agravio comparativo, los errores administrativos, el abuso de poder y el incumplimiento de las obligaciones[38].

Falta de equidad

En el asunto **3272/2008/BEH**, relativo al acceso de los diputados del Parlamento Europeo a la zona de prensa del Consejo durante las reuniones del Consejo Europeo, el Defensor del Pueblo consideró que el demandante no demostraba que el Consejo actuase arbitrariamente al asignar a la delegación del Parlamento el mismo número de tarjetas de identificación que a otras delegaciones. Además, consideró que la decisión del Consejo de adoptar restricciones de aplicación general en lugar de decidir cuáles aplicar caso por caso no constituía mala administración. A este respecto, tuvo en cuenta el grado de discrecionalidad de que goza el Consejo. Respecto a la afirmación de que no se debería restringir el acceso de los diputados al Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo estimó que, teniendo en cuenta que actualmente hay más de setecientos diputados en el Parlamento Europeo y que la capacidad del edificio del Consejo es limitada, no se podía criticar la negativa del Consejo a satisfacer las petición del demandante.

En el asunto **2905/2008/GG**, relativo a una prohibición de entrada impuesta a un científico por motivos de supuesto acoso al personal de la UE, el Defensor del Pueblo explicó que apoyaba firmemente la política de «tolerancia cero» de la Comisión en relación con el acoso, pero destacó que también se ha de respetar la presunción de inocencia. Por otra parte, estimó que no se había brindado al demandante la posibilidad de presentar sus observaciones antes de que se adoptase la prohibición de entrada, y que esta omisión constituía una vulneración manifiesta del derecho a ser oído. Además señaló que la Comisión no había informado al demandante de su decisión y que no le había dado una razón

37. La solución amistosa se propuso sobre la base de los perjuicios causados por el CESE a la demandante. El Defensor del Pueblo no efectuó un análisis basado en las condiciones establecidas por los tribunales de la UE en cuanto a la vulneración de confianza legítima.

38. Véase el asunto **1450/2007/BEH**, descrito en la sección 1.4, en «Proyectos de recomendación».

válida para copiar una carta que contenía observaciones negativas acerca de él dirigida a un tercero. El Defensor del Pueblo instó a la Comisión a levantar la prohibición de entrada, pedir disculpas por los errores que había cometido e informar al tercero de que la prohibición de entrada se había levantado. La Comisión pidió disculpas por no haber informado al demandante de la prohibición de entrada pero rechazó las conclusiones y recomendaciones del Defensor del Pueblo en relación con el resto del asunto. El Defensor del Pueblo formuló diversos comentarios críticos.

El asunto **647/2010/RT** se refería a la supuesta falta de pago del saldo de un programa de hermanamiento en Serbia. El demandante sostenía que la actuación de la Comisión al negarse a pagar ciertos gastos contraídos en relación con el proyecto era injusta y desproporcionada. Durante la investigación, el demandante informó al Defensor del Pueblo de que la Comisión había accedido a abonar el saldo y aceptaba pagar casi toda la cantidad reclamada.

En el asunto **296/2009/OV**, relativo a las conclusiones del Consejo sobre la protección de los ahorros, un ciudadano afirmó que el Consejo había incumplido su palabra, había decepcionado a los ciudadanos europeos y había contravenido el principio de confianza legítima. El Consejo insistió al Defensor del Pueblo en que la reclamación no tenía nada que ver con la mala administración. También manifestó que las conclusiones no eran legalmente vinculantes. El Defensor del Pueblo recordó que, según el demandante, la no ejecución por el Consejo de su decisión política constituía un caso de mala administración. Por lo tanto, se consideraba competente para ocuparse de tal alegación, pero destacó que una reclamación sobre tal tema sólo estaba bien fundada si el Consejo había contraído compromisos concretos y no los había cumplido. El Defensor del Pueblo señaló que posteriormente la Directiva en cuestión había sido modificada y se había obligado a los Estados miembros a proporcionar el nivel de protección previsto en las conclusiones a partir del 1 de julio de 2009 a más tardar. Concluyó que la cuestión había dejado de ser pertinente y que no estaba justificado seguir investigando.

Errores administrativos

El asunto **865/2008/OV** se refería a un supuesto error administrativo relativo a las cuotas de pesca en el oeste de Escocia. Según el demandante, la Comisión había intercambiado por error las columnas correspondientes al oeste de Escocia y al Mar del Norte en un cuadro donde se presentaban las reducciones propuestas. El Defensor del Pueblo confirmó el error, pero la Comisión rechazó su proyecto de recomendación, en el que pedía que lo reconociese y, en la medida de lo posible, adoptase medidas correctivas. Reiteró su argumento, según el cual la propuesta había sido deliberada y se basaba en evidencias científicas que demostraban que el bacalao del oeste de Escocia se encontraba en un estado crítico. Por otra parte, declaró que, aunque hubiera un error, ya no era posible tomar medidas correctivas. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico. Posteriormente la Comisión reconoció el error en una carta al Defensor del Pueblo, invirtiendo la postura que había adoptado durante la investigación.

Abuso de poder

En el asunto **1182/2009/(BU)JF**, una pequeña empresa de mantenimiento de aeronaves ligeras presentó una reclamación al Defensor del Pueblo acerca de la tasa cobrada por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) por la realización de operaciones relativas a su solicitud de efectuar una leve modificación de seguridad en una aeronave. La investigación del Defensor del Pueblo reveló que, a la luz de lo dicho, la AESA obró correctamente al percibir la tasa. Sin embargo, durante la investigación se puso de manifiesto que, al reclamar el pago de la tasa a la demandante, la AESA emitió una advertencia formal que preveía la posibilidad de, entre otras cosas, anular sus certificados en vigor. El Defensor del Pueblo consideró que tal advertencia era desproporcionada y abusiva y que incluso podría ser ilegal, y que la AESA debía disculparse con la demandante. La AESA se disculpó y corrigió sus advertencias formales. Asimismo, informó al Defensor del Pueblo de que tenía previsto proponer una modificación de la legislación aplicable.

1.7 Transferencias de reclamaciones y asesoramiento

En más del 70 % de los casos tramitados en 2010 (1 997), el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación del asunto, remitiéndolo a un órgano competente o aconsejando al demandante a quién dirigirse. Las reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se refieren a menudo a supuestas infracciones del Derecho de la Unión por parte de los Estados miembros. Muchos de estos asuntos puede tramitarlos mejor un miembro nacional o regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo también participa en la Red como miembro de pleno derecho. Una de las finalidades de la Red es facilitar una transferencia rápida de las reclamaciones al Defensor del Pueblo nacional o regional u órgano similar competente.

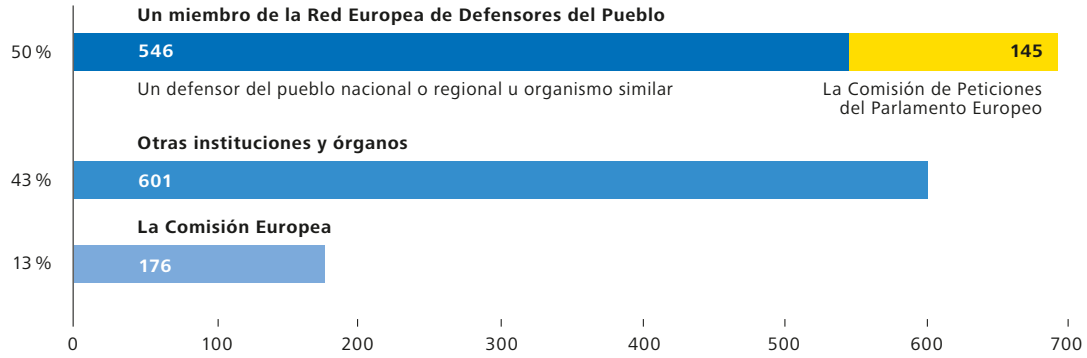
Las reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se refieren a menudo a supuestas infracciones del Derecho de la Unión por parte de los Estados miembros.

En total, se constató que el 53 % (1 435) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2010 pertenecían al ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. De ellas, 744 asuntos correspondían al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo. Como puede apreciarse en el gráfico 1.12, en 691 asuntos la reclamación fue remitida[39] a un miembro de la Red o se aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con un miembro de la misma (546 se remitieron a un defensor del pueblo nacional o regional y 145 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo).

39. Una reclamación se remite únicamente con el consentimiento previo del demandante y siempre que parezca motivada.

Reclamaciones e investigaciones

Gráfico 1.12: Reclamaciones remitidas a otras instituciones y órganos. Casos en que se aconsejó recurrir a otros organismos



Nota 1: Se incluyen 187 reclamaciones registradas a finales de 2009 y tramitadas en 2010, y se excluyen 46 reclamaciones registradas a finales de 2010 que al acabar el año se siguen tramitando para determinar qué actuación conviene.

Nota 2: En algunos casos se dio al demandante más de un tipo de asesoramiento. Por lo tanto, los porcentajes suman más del 100 %.

En algunos casos, el Defensor del Pueblo considera adecuado remitir la reclamación a la Comisión Europea o a SOLVIT, una red creada por la Comisión para ayudar a las personas que encuentran trabas para el ejercicio de sus derechos en el mercado interior de la Unión. Antes de remitir una reclamación o de aconsejar al demandante, los servicios del Defensor del Pueblo hacen todo lo posible para asegurarse de que se le da el asesoramiento más adecuado. En 2010, 176 demandantes fueron remitidos a la Comisión[40], mientras que 601 asuntos fueron transferidos a otras instituciones u órganos, como SOLVIT o defensores del pueblo u organismos especializados encargados de la tramitación de reclamaciones en los Estados miembros.

En total, en el 61 % de los casos examinados en 2010 se aconsejó al demandante que acudiera a otros organismos o se transfirió el asunto. A continuación se presentan algunos ejemplos.

La función de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo

El alcalde de una población de Zamora presentó una reclamación por el mal estado de sus carreteras, que son responsabilidad de la Junta de Castilla y León. El demandante informó al Defensor del Pueblo de que el ayuntamiento había reclamado en diversas ocasiones a la Junta sin recibir respuesta satisfactoria. Con el consentimiento del demandante, el Defensor del Pueblo transfirió el asunto al Defensor del Pueblo de Castilla y León.

3071/2009/PL

Un ciudadano argelino pidió a las autoridades locales de Estrasburgo un certificado de matrimonio de su abuelo, que había luchado en Europa en la Primera Guerra Mundial. Declaró que no habían respondido a su petición. Con el consentimiento del demandante, el Defensor del Pueblo transfirió el asunto al Defensor del Pueblo francés.

1785/2010/PF

40. Esta cifra incluye asuntos en los que una reclamación contra la Comisión fue declarada inadmisible por no haberse realizado las gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones previas a la presentación de la reclamación al Defensor del Pueblo.

Demandante al que se asesoró que contactara con la Comisión Europea

Un individuo sostenía que la Oficina Federal Alemana de Migración y Refugiados discriminaba a los cónyuges de los ciudadanos no alemanes obligándolos a esperar tres meses antes de admitirlos en los cursos de integración patrocinados por el gobierno federal. El demandante deseaba informar a la Comisión Europea de la discriminación y ejercitar un mandato judicial contra la Oficina o contra Alemania. El demandante autorizó al Defensor del Pueblo a transferir la reclamación a la Comisión.

2313/2010/NF

Un ciudadano alemán que había vivido en Bonaire (Antillas Neerlandesas) con su esposa desde 1994 declaró que cuando se trasladó allí los extranjeros que solicitaban la residencia en Bonaire estaban obligados a realizar un depósito en metálico. Tras diez años de residencia, el gobierno tenía que reembolsar el depósito. El demandante declaró que las autoridades locales solo reembolsaban a los ciudadanos holandeses y se negaban a devolver su dinero a los otros ciudadanos de la Unión Europea. El demandante afirmaba que esta práctica violaba la legislación de la UE. Al sentirse discriminado, el demandante se dirigió al Defensor del Pueblo. Con la autorización del demandante, el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación a la Comisión.

2476/2010/NF

Reclamación remitida a SOLVIT

Un ciudadano español presentó una reclamación contra la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior español porque no reconocía su permiso de conducir británico D1, con lo que, posiblemente, estaba infringiendo la legislación de la UE sobre permisos de conducir. Dos semanas después de presentar la reclamación, el demandante se puso en contacto con el Defensor del Pueblo para comunicarle que había presentado una reclamación a SOLVIT, que le había notificado su intención de iniciar una investigación. El Defensor del Pueblo transfirió el asunto a SOLVIT España.

1769/2010/PL

En la era del Tratado de Lisboa, es esencial que las instituciones creen y alienten una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto por sus derechos. El anterior análisis por temas ha intentado captar la amplitud y la riqueza de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en 2010 y transmitir los diferentes medios con los que el Defensor del Pueblo se ha esforzado en promover los principios de una cultura de servicio y en ayudar a conseguir que la Carta de los Derechos Fundamentales sea una realidad viva. Los lectores que deseen estudiar las investigaciones del Defensor del Pueblo con más detalle pueden utilizar las facilidades de búsqueda del sitio web del Defensor del Pueblo para acceder a una colección más completa de resúmenes de decisiones, proyectos de recomendación e informes especiales que están disponibles en línea.

2 Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

En este capítulo se explican las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo en 2010 con las instituciones de la UE, sus colegas defensores del pueblo y otros grupos de interés relevantes. Se destacan las reuniones, seminarios y otras actividades dirigidas a garantizar que las reclamaciones se tramitan de forma eficaz, que las mejores prácticas se comparten en la mayor medida posible y que los diferentes interesados conocen la función del Defensor del Pueblo.

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

2.1 Relaciones con instituciones, órganos y organismos de la UE[1]

El Defensor del Pueblo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones de la UE para estudiar cómo mejorar la calidad de la administración, insistir en la importancia de la tramitación adecuada de las reclamaciones y garantizar el seguimiento de sus observaciones, recomendaciones e informes.

Dado que la mayor proporción de investigaciones llevadas a cabo cada año por el Defensor del Pueblo conciernen a la Comisión Europea, los esfuerzos por mantenerse en contacto con los miembros y funcionarios de esta institución son considerables.

Dado que la mayor proporción de investigaciones llevadas a cabo cada año por el Defensor del Pueblo conciernen a la Comisión Europea, los esfuerzos por mantenerse en contacto con los miembros y funcionarios de esta institución son considerables. En 2010, el Sr. Diamandouros se reunió con el Presidente de la Comisión Europea, Sr. José Manuel Durão Barroso, con el Vicepresidente de la Comisión responsable de Relaciones Interinstitucionales y Administración, Sr. Maroš Šefčovič, con la Vicepresidenta de la Comisión responsable de Justicia, Derechos Fundamentales y Ciudadanía, Sra. Viviane Reding, y con el Comisario responsable de Mercado Interior y Servicios, Sr. Michel Barnier. También se reunió con la Secretaria General de la Comisión, Sra. Catherine Day, el Director General del Servicio Jurídico, Sr. Luis Romero, y la mediadora de personal de la Comisión, Sra. Mercedes de Sola. A fin de llevar un seguimiento de las investigaciones, el Jefe del Departamento Jurídico del Defensor del Pueblo se reunió mensualmente con el Director responsable de las relaciones interinstitucionales en la Secretaría General de la Comisión, y en noviembre llevó a cabo una presentación ante los coordinadores de la Comisión responsables de las investigaciones del Defensor del Pueblo.

Las relaciones del Defensor del Pueblo con la Comisión se extendieron más allá de las tareas de investigación: en 2010, el Sr. Diamandouros se reunió con los funcionarios de la Comisión responsables de Eurobarómetro y realizó por primera vez una presentación sobre el acceso a la información de los Centros de Documentación Europea. Los miembros de su personal siguieron en contacto con SOLVIT, la Red Enterprise Europe y la Dirección General de Comunicación.

En cuanto a las relaciones con el Parlamento Europeo, en 2010 revistieron una importancia particular la elección del Defensor del Pueblo (véase más abajo) y, como siempre, el debate plenario sobre las actividades desarrolladas por el Defensor del Pueblo el año anterior. Dicho debate se celebró el 25 de noviembre de 2010 y se basó en el informe redactado por la Sra. Mariya Nedelcheva, diputada en el Parlamento Europeo. El Defensor del Pueblo presentó su *Informe Anual 2009* a la Comisión de Peticiones del Parlamento el 4 de mayo, día en que también tuvo la oportunidad de presentar su informe especial relativo a la falta de cooperación de la Comisión en una investigación (véase la sección 1.4). Este informe también se discutió durante el debate plenario del Parlamento del día 25 de noviembre. Otros actos de interés de 2010 fueron la presentación realizada para la Comisión de Peticiones acerca de la revisión del Reglamento 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos, una presentación ante la Comisión de Asuntos Constitucionales acerca de la Iniciativa Ciudadana Europea y una reunión con el Grupo de Trabajo sobre Derecho Administrativo de la Comisión de Asuntos Jurídicos.

En octubre, el Sr. Diamandouros viajó a Luxemburgo para prestar juramento de su nuevo mandato ante el Tribunal de

1. Por razones de brevedad, el término «institución» se refiere a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE.

El Defensor del Pueblo presentó su *Informe Anual 2009* al Presidente del Parlamento y diputado europeo Sr. Jerzy Buzek el 21 de abril, y a la Comisión de Peticiones del Parlamento el 4 de mayo. El debate plenario sobre las actividades realizadas por el Defensor del Pueblo en 2009 tuvo lugar el 25 de noviembre de 2010 y se basó en el informe elaborado por la Sra. Mariya Nedelcheva, diputada al Parlamento Europeo.

Justicia de la UE. Aprovechó la ocasión para reunirse con el Presidente del Tribunal de Justicia, Sr. Vassilios Skouris, el Presidente del Tribunal General, Sr. Marc Jaeger, y el Presidente del Tribunal de la Función Pública, Sr. Paul Mahoney. Ese mismo mes, el Defensor del Pueblo había asistido a una conferencia conmemorativa del quinto aniversario del Tribunal. Durante su estancia en Luxemburgo para la ceremonia de juramento, el Defensor del Pueblo se reunió asimismo con el Presidente del Banco Europeo de Inversiones (BEI), Sr. Philippe Maystadt, y dió un discurso titulado «la Ética y el Defensor del Pueblo» en la 27ª reunión plenaria del Consejo Científico del Consejo Europeo de Investigación.

Otros actos importantes que tuvieron lugar a lo largo del año fueron una presentación a los Directores Generales, Directores y Jefes de Unidad de la Secretaría General del Consejo de la UE, una reunión con la dirección de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) y un discurso en el simposio celebrado por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea sobre la consolidación de la arquitectura de los derechos fundamentales en la UE. Además, en 2010 se celebraron reuniones con el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), Sr. Peter Hustinx, el Jefe de la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), Sr. David Bearfield, el Director General de Administración en el Consejo, Sr. William Shapcott, el Subdirector de la Agencia Europea de Medio Ambiente, Sr. Gordon McInnes, el Jefe adjunto de la Oficina de Consejeros de Política Europea (BEPA), Sr. Margaritis Schinas, y el Director de la Oficina de gestión y liquidación de los derechos individuales de la Comisión Europea (PMO), Sr. Stephen Quest. Por otra parte, el Defensor del Pueblo llevó a cabo dos presentaciones ante los participantes en el Programa Erasmus de Administración Pública organizado por la Escuela Europea de Administración.

Elección del Defensor del Pueblo Europeo

El artículo 228, artículo 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que el Defensor del Pueblo será elegido después de cada elección del Parlamento Europeo para toda la legislatura. El Reglamento del Parlamento Europeo detalla el procedimiento de elección.

El Parlamento publicó una convocatoria de candidaturas para el puesto de Defensor del Pueblo en el Diario Oficial de 10 de septiembre de 2009[2], en la que se fijaba el día 9 de octubre de 2009 como fecha límite para la presentación de candidaturas. La votación para elegir al Defensor del Pueblo Europeo se celebró en sesión plenaria en Estrasburgo el 20 de enero de 2010. El Sr. Diamandouros fue elegido Defensor del Pueblo Europeo en la primera votación, con 340 votos. El Sr. Pierre-Yves Monette recibió 289 votos, mientras que el Sr. Vittorio Bottoli obtuvo 19. El número de votos válidos fue 648. Al ser reelegido, el Sr. Diamandouros anunció que sus prioridades serían garantizar que los ciudadanos se beneficien plenamente del Tratado de Lisboa y la Carta de los Derechos Fundamentales, consolidar la cultura de servicio a los ciudadanos en la administración de la UE y seguir mejorando la eficacia de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Se puede encontrar información detallada sobre la elección del Defensor del Pueblo Europeo en el sitio web del Parlamento, en: http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/

2.2 Relaciones con defensores del pueblo y organismos similares

Muchos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando encuentran problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos en los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos en relación con el Derecho de la Unión se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación tiene lugar principalmente bajo los auspicios de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En la actualidad la Red está compuesta por más de 90 oficinas de 32 países e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, los países candidatos a la adhesión a la UE y algunos otros países, así como al Defensor del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

> El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos en los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos en relación con el Derecho de la Unión se tramitan de forma rápida y eficaz.

En 2010 fue de especial importancia para la Red el lanzamiento de su nueva identidad visual, junto con la también nueva identidad visual del Defensor del Pueblo Europeo (véase más abajo). Los defensores del pueblo de Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Hungría, Italia, Noruega, Portugal, Eslovenia y el Reino Unido asistieron, junto con miembros de su personal, al acto de presentación, que se celebró en Bruselas el 27 de septiembre. El nuevo logotipo de la Red pretende evocar la identidad y los valores de la Red, a la vez que representa los esfuerzos de sus miembros por llegar una amplia variedad de públicos.

2. DO 2009 C 216, p. 7.

El 27 de septiembre de 2010 se celebró en Bruselas un acto de presentación de las nuevas identidades visuales del Defensor del Pueblo Europeo y la Red Europea de Defensores del Pueblo. Más de 150 personas asistieron al acto, incluidos los defensores del pueblo de diez países y miembros de su personal.

Una de las finalidades de la Red es facilitar una transmisión rápida de las reclamaciones al defensor del pueblo u órgano análogo competente. En 2010, las reclamaciones correspondientes a 977 asuntos se remitieron a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, o se aconsejó al demandante que se dirigiera a un miembro de la Red. En el capítulo 1 se ofrecen más detalles de esta cooperación.

También resulta muy relevante para la tramitación de reclamaciones el procedimiento especial existente que los defensores del pueblo nacionales o regionales pueden utilizar para solicitar al Defensor del Pueblo Europeo respuestas por escrito a consultas sobre el Derecho de la UE y su interpretación, incluidas las que surgen en casos concretos que estén tramitando. En 2010 los defensores del pueblo nacionales realizaron tres consultas: una la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria, relativa a las normas de la UE para la coordinación de los sistemas de seguridad social, otra al Defensor del Pueblo estonio, sobre el derecho de los ciudadanos de la Unión y sus familiares a desplazarse y residir libremente en el territorio de los Estados miembros, y una de los Defensores Federales del Pueblo Belga, acerca del doble impuesto sobre el valor añadido a escala europea.

De un modo más general, la Red es un útil mecanismo de intercambio de información sobre Derecho de la UE y mejores prácticas mediante seminarios, el boletín de información bianual, el foro electrónico para el intercambio de documentos y de debate (cumbre y sitio web de EUOMB) y un servicio electrónico diario de noticias. Algunos de los asuntos debatidos por medio de estas herramientas en 2010 fueron el derecho de los ciudadanos a la libre circulación, la aplicación de la legislación de la UE en el ámbito de las ayudas estatales, la fiscalidad de los vehículos, las cuestiones relacionadas con la migración y el asilo, la discriminación, el medio ambiente y los derechos de las personas con discapacidad. Por otra parte, en 2010 el Defensor del Pueblo Europeo informó a los defensores del pueblo de la Red de su intención de elaborar una declaración de principios éticos para los funcionarios de la UE. Les pidió ayuda para asegurarse de que la futura declaración tiene plenamente en cuenta las mejores prácticas de los Estados miembros. Los defensores del pueblo nacionales de la Red dieron una respuesta positiva a esta petición de información

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

El VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que tuvo lugar en Innsbruck, Austria, en noviembre de 2010, contó con representantes de los defensores del pueblo regionales y organismos similares de Austria, Bélgica, Alemania, Italia, España, Suiza y el Reino Unido.

sobre las declaraciones nacionales de principios éticos en la vida pública y acordaron debatir el tema en el próximo seminario bienal, que tendrá lugar en Copenhague en 2011.

En años alternos se celebran seminarios para los defensores del pueblo nacionales y los regionales, organizados conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y uno de sus homólogos nacionales o regionales. El VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo fue organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo del Tirol, Sr. Josef Hauser. Tuvo lugar en Innsbruck, Austria, del 7 al 9 de noviembre de 2010. Las oficinas de los defensores del pueblo de los seis Estados miembros de la UE donde existen defensores del pueblo regionales u organismos similares (Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido) estuvieron representados en el seminario. También estuvieron presentes, por primera vez, los defensores del pueblo regionales suizos, que desde el verano de 2009 son miembros de pleno derecho de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El Seminario brindó una oportunidad de explorar diversos temas, como el papel de los defensores del pueblo regionales, la puesta en común de conocimientos acerca del derecho de la Unión Europea, la labor del Defensor del Pueblo Europeo y los defensores del pueblo regionales en el ámbito del medio ambiente y el desarrollo de una nueva extranet para la Red Europea de Defensores del Pueblo.

Los funcionarios de enlace actúan como primer punto de contacto con otras oficinas de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Se reunieron por séptima vez en Estrasburgo del 6 al 8 de junio de 2010. Sus debates se centraron en las implicaciones del Tratado de Lisboa en la labor de los defensores del pueblo, la asistencia sanitaria transfronteriza y los derechos de los pacientes, así como la lengua utilizada para comunicar a los ciudadanos extranjeros las infracciones de tráfico que cometen. Al igual que en el VII Seminario Regional, la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo presentó el proyecto de extranet de la Red, que sustituirá a la cumbre y el sitio web de EUOMB en 2011. Por último, se celebró por primera vez una sesión conjunta con SOLVIT sobre cuestiones de interés común y mejora de la cooperación. En esta sesión conjunta se lanzó de un proyecto de localización de las competencias de los defensores del pueblo nacionales de la Red. El propósito de este proyecto es reunir información clara y comprensible

A lo largo del año, los esfuerzos del Defensor del Pueblo por colaborar con sus homólogos fueron más allá de las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Uno de los actos a los que el Sr. Diamandouros asistió en 2010 fue la Conferencia Europea del Instituto Internacional del Ombudsman, que se celebró en Barcelona en octubre. El tema de la conferencia, «Europa, ¿sociedad abierta?», dio pie a diversos debates centrados en los derechos de los inmigrantes.

© ARAG 2010

acerca de los tipos de reclamaciones que los defensores del pueblo nacionales pueden tramitar y los que no. Los resultados serán muy útiles para todo aquel que necesite asesorar a los demandantes de manera rápida y precisa sobre quién tiene competencia para ayudarles.

Además de asistir a los seminarios mencionados, en 2010 el Defensor del Pueblo Europeo aprovechó las visitas que realizó a Estados miembros de la UE para reunirse con colegas defensores del pueblo. Así lo hizo el Sr. Diamandouros cuando viajó a Dinamarca (en enero), al Reino Unido (en marzo), a Bélgica (en noviembre) y a Grecia (también en noviembre). El Defensor del Pueblo visitó a su homólogo en Serbia en junio, con ocasión de la presentación formal del Código de Buena Conducta Administrativa serbio al Parlamento de dicho país. El Código serbio está inspirado en gran medida en el Código europeo. El Defensor del Pueblo Europeo recibió a una delegación de su homólogo serbio en octubre. Por último, una representación del Defensor del Pueblo asistió a la cuarta reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, que se celebró en Madrid en junio.

2.3 Relaciones con otros grupos de interés

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que toda persona u organización que pueda enfrentarse a algún problema con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a presentar una reclamación por mala administración. También desea seguir sensibilizando al público acerca de los esfuerzos que realiza para promover la transparencia, la responsabilidad y la cultura de servicio en la administración de la UE.

En cuanto a comunicación, lo más destacado del año fue el acto de presentación de las nuevas identidades visuales del Defensor del Pueblo Europeo y la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase más arriba), celebrado el 27 de septiembre. Este acto coincidió con el decimoquinto aniversario de la institución y reunió a representantes de las instituciones de la UE, defensores del pueblo, ONG, grupos de interés y periodistas. La intervención principal estuvo a cargo del Sr. Rainer Wieland, Vicepresidente del Parlamento Europeo, mientras que el Sr. Philippe Apeloig, creador de las nuevas identidades visuales, presentó la idea subyacente a los

Relaciones con las instituciones, los defensores del pueblo y otros interesados

En el ámbito de la comunicación, lo más destacado del año fue el acto de presentación de las nuevas identidades visuales del Defensor del Pueblo Europeo y la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrado el 27 de septiembre. Este acto coincidió con el decimoquinto aniversario de la institución y congregó a más de 150 asistentes. La intervención principal fue la del Sr. Rainer Wieland, Vicepresidente del Parlamento Europeo, que aparece en la imagen con el Sr. Diamandouros. En la fotografía vemos también el nuevo logotipo del Defensor del Pueblo Europeo.

dos nuevos logotipos. Los colores azul y amarillo del nuevo logotipo del Defensor del Pueblo Europeo recuerdan la bandera europea, mientras que la forma circular representa la unidad y el consenso. Dentro del círculo, las flechas bidireccionales aluden al intercambio y el diálogo, características clave de la metodología del Defensor del Pueblo. El diseño de las flechas superpuestas forma un signo igual que simboliza la igualdad y la equidad.

En 2010 el Defensor del Pueblo organizó también una serie de eventos temáticos para llamar la atención sobre su labor en determinados ámbitos. El 12 de marzo presidió en Bruselas un acto titulado «*The European Ombudsman's new mandate – What to expect?*» (El nuevo mandato del Defensor del Pueblo: ¿Qué cabe esperar?), cuyo propósito fue debatir con las partes interesadas las prioridades del Defensor del Pueblo para 2009-2014. Tras una serie de presentaciones, incluidas las del Vicepresidente de la Comisión, Sr. Maroš Šefčovič, y la del antiguo Presidente del Parlamento Europeo, Sr. Pat Cox, ciudadanos, ONG, asociaciones empresariales, grupos de interés, periodistas y oficinas regionales participaron en los debates y propusieron numerosas ideas útiles para ayudar al Defensor del Pueblo a aplicar su estrategia.

El 28 de septiembre, Día Internacional del Derecho a Saber, el Defensor del Pueblo organizó junto con Transparency International un acto titulado «*Transparency at the EU level and in the Member States*» (Transparencia en el ámbito de la UE y en los Estados miembros). El Día Internacional del Derecho a Saber fue establecido en 2003 por defensores del acceso a la información procedentes de todo el mundo. El Defensor del Pueblo asistió también, en abril de 2010, a un taller sobre transparencia organizado en Bruselas para generar ideas y estrategias útiles en la promoción del principio de transparencia en la administración de la UE. Entre los participantes había funcionarios de alto nivel, ya retirados, de las principales instituciones de la UE, así como miembros de la comunidad académica. Durante el taller se produjo un animado intercambio de opiniones sobre cómo puede el Defensor del Pueblo ayudar a conseguir que el principio de transparencia llegue a ser realidad y se propusieron diversas ideas estimulantes e innovadoras para los años venideros. Por último, el 10 de junio, el Defensor del Pueblo celebró un seminario sobre las normas financieras de la UE. Las sugerencias del Sr. Diamandouros para la reforma del Reglamento Financiero de la UE cubrieron las cuestiones siguientes: reducción de las cargas administrativas,

En 2010 el Defensor del Pueblo celebró una serie de actos temáticos para llamar la atención sobre su labor en determinados ámbitos. Algunos de ellos se centraron en el nuevo mandato del Defensor del Pueblo, el Reglamento Financiero y la transparencia. A este último asistieron unas 100 personas, con ocasión de la celebración del Día Internacional del Derecho a Saber. La Sra. Diana Wallis, diputada en el Parlamento Europeo y Vicepresidenta de esta institución, presidió el acto, organizado junto con Transparency International.

demora en los pagos, derechos de los subcontratistas y del personal, renuncia al cobro de cantidades indebidamente abonadas, pagos sin contraprestación en casos excepcionales de mala administración e información sobre recursos.

Por primera vez, el Defensor del Pueblo fue invitado a la reunión anual de *Independent Accountability Mechanisms* (IAMs) (Mecanismos Independientes de Responsabilidad), que tuvo lugar en Tokio en junio. Asistieron representantes de IAMs procedentes de diversas instituciones financieras internacionales, como el Banco Europeo de Inversiones (BEI). Los temas tratados incluyeron las actividades de sensibilización y la resolución de litigios medioambientales. También en el ámbito de la responsabilidad y las instituciones financieras, el Secretario General del Defensor del Pueblo, Sr. Ian Harden, representó a la Oficina en una reunión organizada en Budapest, Hungría, por la ONG CEE Bankwatch. El objetivo de esta conferencia fue reunir a los mecanismos de responsabilidad de las instituciones financieras internacionales y la UE con representantes de las organizaciones de la sociedad civil.

En total, en 2010 el Defensor del Pueblo presentó su trabajo en unos cuarenta actos a miembros de la comunidad jurídica, asociaciones empresariales, comités asesores, ONG, representantes de las administraciones regionales y locales, grupos de presión y de interés, académicos, representantes políticos de alto nivel y funcionarios. Se trató de conferencias, seminarios y reuniones organizados en Bruselas, Estrasburgo y los Estados miembros. En 2010 fue de especial interés una visita al Reino Unido para dar una serie de conferencias sobre la función del Defensor del Pueblo después del Tratado de Lisboa. El Sr. Diamandouros habló en la Universidad de Manchester, la Universidad de Hull y el University College London. También participó en un acto organizado por la Oficina de Información del Parlamento Europeo en Edimburgo sobre la Iniciativa Ciudadana Europea y en un acto organizado por la Representación de la Comisión Europea en Londres.

En 2010, el personal del Defensor del Pueblo realizó más de sesenta presentaciones a unos 1 800 ciudadanos de toda la UE. La mayor parte de los visitantes procedían de Alemania y, en menor medida, de Bélgica y los Países Bajos. Aunque la escasez de recursos limita el número de presentaciones que se pueden realizar cada año, el Defensor del Pueblo intenta, dentro de lo posible,

aceptar las invitaciones y peticiones de las partes interesadas.

En 2010, las principales actividades del Defensor del Pueblo con los medios de comunicación incluyeron la conferencia de prensa sobre el Informe Anual, que tuvo lugar en Bruselas en abril, y una reunión con la prensa en junio para comentar su estrategia para el nuevo mandato. Por otra parte, el Sr. Diamandouros concedió en torno a cuarenta entrevistas a periodistas de prensa escrita, medios de radiodifusión y prensa electrónica. A lo largo del año se emitieron veinticuatro comunicados de prensa sobre cuestiones como la estrategia del Defensor del Pueblo para el nuevo mandato, la transparencia en el Parlamento Europeo, la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), la Agencia Europea de Medicamentos, la Iniciativa Ciudadana Europea, los litigios derivados de operaciones de pago relacionadas con la Comisión y la falta de cooperación sincera de la Comisión con el Defensor del Pueblo. Más de 1 400 artículos sobre la labor del Defensor del Pueblo fueron publicados en los medios impresos y electrónicos.

El nuevo sitio web del Defensor del Pueblo, inaugurado el 5 de enero de 2009, se volvió a diseñar en septiembre de 2010 para reflejar la nueva identidad visual de la institución. El sitio web se actualizó periódicamente a lo largo del año con decisiones, resúmenes de asuntos, comunicados de prensa, detalles de los acontecimientos previstos, contenidos audiovisuales, publicaciones y otros documentos. En el formulario de reclamación en línea se integró la encriptación SSL para mayor seguridad, y en la mayoría de las páginas del sitio se incorporaron botones de redes sociales. Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, el sitio web del Defensor del Pueblo recibió más de 305 000 visitantes diferentes, que, combinados, consultaron más de 6,5 millones de páginas. El mayor número de visitantes procedía de Luxemburgo, seguido de Francia, Polonia, España e Italia. De particular interés en el sitio web del Defensor del Pueblo es la guía interactiva, que intenta ayudar a los interesados a identificar el organismo más apropiado al que presentar sus reclamaciones. En 2010, más de 19 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo a través de la guía interactiva.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, el sitio web del Defensor del Pueblo recibió más de 305 000 visitantes diferentes, que, combinados, consultaron más de 6,5 millones de páginas.

Por último, el 12 de marzo, tras ser propuesto por el entonces Comisario de Protección de los Derechos Civiles polaco, Sr. Janusz Kochanowski, el Sr. Diamandouros recibió Cruz de la Orden del Mérito de la República de Polonia. La Cruz le fue impuesta por el Representante Permanente polaco en la Unión Europea, Sr. Jan Tombinski, que organizó la ceremonia en Bruselas. La Cruz de la Orden del Mérito de la República de Polonia fue concedida al Sr. Diamandouros por sus esfuerzos por promover los derechos humanos en la UE y fuera de ella. La Cruz la concede el Presidente de la República de Polonia a personalidades no polacas o a polacos residentes fuera del país por sus contribuciones destacadas a la cooperación entre Polonia y otros países y naciones.

La Cruz de la Orden del Mérito de la República de Polonia fue concedida al Sr. Diamandouros por sus esfuerzos por promover los derechos humanos en la UE y fuera de ella.

3

Recursos

En el presente capítulo se presenta una visión general de los recursos a disposición de la institución del Defensor del Pueblo en 2010. Se destaca la estructura de la Oficina y se describen los esfuerzos realizados para garantizar la fluidez de la comunicación entre el personal y para promover las oportunidades de desarrollo profesional. La segunda parte del capítulo se centra en el presupuesto del Defensor del Pueblo.

3.1 Personal

El Defensor del Pueblo Europeo cuenta con un personal multilingüe y bien cualificado, para garantizar que la institución pueda tramitar las reclamaciones en las veintitrés lenguas del Tratado y sensibilizar a la ciudadanía europea acerca de su tarea. El personal celebra reuniones periódicas, así como un encuentro anual, lo que permite mantenerlo informado de las novedades de la Oficina y lo animan a reflexionar sobre cómo contribuye su trabajo a lograr los objetivos de la institución.

Encuentro anual y reuniones del personal

Los encuentros anuales del personal del Defensor del Pueblo Europeo forman parte de la planificación estratégica de la institución, sobre todo porque ofrecen inspiración y orientaciones útiles para poder formular políticas. Se realizan en el marco de un ciclo anual de actividades que brindan al personal y los becarios la oportunidad de reflexionar y compartir puntos de vista sobre determinados temas directamente relacionados con el trabajo y las actividades de la institución. El objetivo es desarrollar y consolidar la interpretación de los valores y la misión de la institución y contribuir a que se hagan realidad.

El encuentro anual del personal de 2010 se celebró del 24 al 26 de febrero y trató sobre el tema «La visión del Defensor del Pueblo Europeo de los próximos cinco años».

El encuentro anual del personal de 2010 se celebró del 24 al 26 de febrero y trató sobre el tema «La visión del Defensor del Pueblo

Se convocan reuniones periódicas del personal con vistas a garantizar la comunicación fluida entre sus miembros y promover las oportunidades de desarrollo profesional. El personal del Defensor del Pueblo se reunió en Estrasburgo en junio y diciembre para conocer las últimas novedades administrativas, jurídicas y políticas con impacto en la institución. La última reunión de 2010 fue precedida de una presentación del Plan de Acción de Servicios de Asistencia del Mercado Único de la Comisión.

Europeo de los próximos cinco años». El objetivo era que los debates del encuentro contribuyesen al establecimiento de la estrategia para el nuevo mandato del Defensor del Pueblo Europeo.

También se convocan reuniones periódicas del personal con vistas a garantizar una comunicación fluida entre sus miembros y promover las oportunidades de desarrollo profesional.

Para ayudar a mantener informado al personal de las novedades de otras instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo invita también a conferenciantes externos a realizar presentaciones de temas importantes. El 20 de abril, el Sr. Jens Nymand-Christensen, Director responsable de Mejora de la Reglamentación y Asuntos Institucionales de la Secretaría General de la Comisión, puso al Departamento Jurídico del Defensor del Pueblo al corriente de las novedades del proyecto «EU Pilot», que tiene por objetivo velar por que los Estados miembros apliquen de forma eficaz la legislación de la UE y por que las reclamaciones se resuelvan con rapidez. El 9 de diciembre, el personal del Defensor del Pueblo asistió a la presentación del Plan de Acción de Servicios de Asistencia del Mercado Único de la Comisión efectuada por la Directora de Política de Mercado Interior de la Dirección General de Mercado Interior y Servicios, Sra. Emer Daly, y la Responsable del Proyecto del Grupo de acción de los Servicios de Asistencia del Mercado Único, Sra. Cristina Giménez-Estol. Por último, en 2010, para seguir promocionando las oportunidades de desarrollo profesional, se organizaron en Estrasburgo sesiones de formación sobre el Tratado de Lisboa, la claridad en la expresión y los mapas mentales.

El Defensor del Pueblo y su personal

En 2010 el Defensor del Pueblo contó con sesenta y tres puestos de plantilla. La estructura del Defensor del Pueblo a finales del año era la siguiente:

Defensor del Pueblo Europeo: Sr. P. Nikiforos Diamandouros

Gabinete del Defensor del Pueblo
Jefa de Gabinete:
Sra. Zina Assimakopoulou

Secretaría General

Secretario General:
Sr. Ian Harden

Departamento Jurídico

Jefe del Departamento Jurídico:
Sr. João Sant'Anna

Unidad Jurídica A
Jefe de Unidad:
Sr. Gerhard Grill

Unidad Jurídica B
Jefe de Unidad:
Sr. Peter Bonnor

Unidad Jurídica C
Jefa de Unidad:
Sra. Marta Hirsch-Ziembińska

Unidad Jurídica D
Jefe de Unidad:
Sr. Fergal Ó Regan

Secretaría

Jefe de Secretaría:
Sr. Peter Bonnor

Departamento de Administración y Finanzas

Jefe del Departamento de Administración y Finanzas (en funciones):
Sr. João Sant'Anna

Unidad de Administración y Personal
Jefe de Unidad:
Sr. Alessandro Del Bon

Unidad de Presupuesto y Finanzas
Jefe de Unidad:
Sr. Loïc Julien

Unidad de Comunicación
Jefe de Unidad:
Sr. Ben Hagard

Unidad de Medios de Comunicación, Empresa y Sociedad Civil
Jefa de Unidad:
Sra. Rosita Agnew

El Responsable de Protección de Datos del Defensor del Pueblo Europeo es el Sr. Loïc Julien.

En el sitio web del Defensor del Pueblo (http://www.ombudsman.europa.eu) se publica y actualiza periódicamente en veintitrés lenguas una lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la Oficina del Defensor del Pueblo y las tareas de cada sección. La lista también está disponible en copia impresa en la Oficina del Defensor del Pueblo.

3.2 Presupuesto

El presupuesto de 2010

Desde el 1 de enero de 2000, el presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea (actualmente, la sección VIII)[1]. El presupuesto se divide en tres títulos: el título 1 contiene los sueldos, indemnizaciones y otros costes 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.

Los créditos presupuestarios de 2010 ascendieron a 9 332 275 EUR.

Cooperación interinstitucional

Para garantizar el mejor uso posible de los recursos y evitar duplicaciones innecesarias de personal, el Defensor del Pueblo coopera en la medida de lo posible con otras instituciones de la UE. Esta cooperación y la facturación de estos servicios al Defensor del Pueblo han permitido un ahorro considerable para el presupuesto europeo. El Defensor del Pueblo coopera en este sentido especialmente con:

- el Parlamento Europeo, en lo que concierne a la auditoría interna y la contabilidad, así como a servicios técnicos en una serie de ámbitos, entre los que se incluyen los inmuebles, la tecnología de la información, las comunicaciones, los servicios médicos, la formación, la traducción y la interpretación;

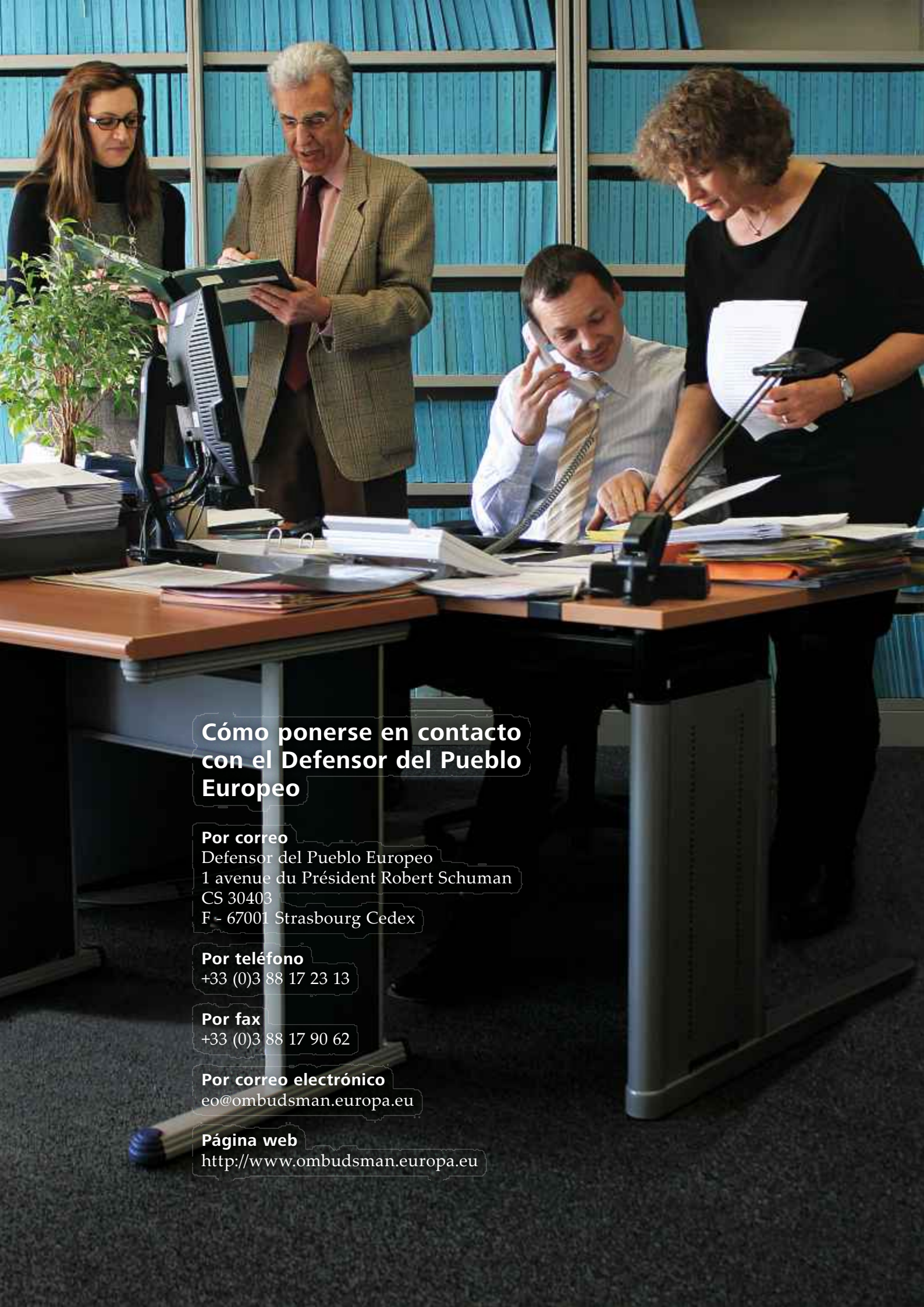
1. Reglamento (CE, CECA, Euratom) nº 2673/1999 del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por el que se modifica el Reglamento financiero, de 21 de diciembre de 1977, aplicable al presupuesto general de las Comunidades Europeas, DO 1999 L 326, p. 1.

- la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, en diversos aspectos de las publicaciones;
- el Centro de Traducción de los Órganos de la UE, que se encarga de muchas de las traducciones requeridas por el Defensor del Pueblo en su trabajo para los ciudadanos.

Control presupuestario

Para garantizar una gestión efectiva de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo, Sr. Robert Galvin, lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno de la institución y las operaciones financieras efectuadas por la institución.

El Tribunal de Cuentas Europeo realiza auditorías a la institución del Defensor del Pueblo, al igual que hace con otras instituciones de la UE.



Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por correo
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 fax
+33 (0)3 88 17 90 62

Por correo electrónico
eo@ombudsman.europa.eu

Página web
http://www.ombudsman.europa.eu

Si necesita una versión de esta publicación con un tipo de letra mayor, le rogamos que se ponga en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. Previa solicitud, trataremos de facilitarle también una versión audio.

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

© Unión Europea, 2011
© Unión Europea para todas las fotografías, salvo que se indique lo contrario.
Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique su procedencia.
Diseño gráfico y maquetación de: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, y EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.
Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-258-4 . ISSN 1680-3825 . doi:10.2869/3179 . QK-AA-11-001-ES-C

Oficina de Publicaciones

FSC
Fuentes Mixtas
Grupo de producto de bosques bien gestionados y otras fuentes controladas.
Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council