



Informe Anual • Informe Anual

2013

Defensor del Pueblo Europeo





Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 4 |
| 1 2013 en pocas palabras | 6 |
| 2 Número de reclamaciones | 7 |
| 3 ¿Contra quién se reclamó? | 10 |
| 4 ¿Sobre qué se reclamó? | 11 |
| 5 Resultados obtenidos | 12 |
| 6 Asuntos destacados | 15 |
| 6.1 Transparencia | 15 |
| 6.2 Consideraciones éticas | 17 |
| 6.3 Participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de la UE | 20 |
| 6.4 Proyectos y programas financiados por la UE | 22 |
| 6.5 Derechos fundamentales | 23 |
| 6.6 Cultura de servicio | 25 |
| 7 Tramitación de los asuntos | 27 |
| 8 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo | 29 |
| 9 Relaciones con las instituciones de la UE | 30 |
| 9.1 Parlamento Europeo | 30 |
| 9.2 Comisión Europea | 31 |
| 9.3 Agencias de la UE | 31 |
| 9.4 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad | 32 |
| 10 Relaciones con las redes | 33 |
| 11 Recursos | 35 |
| 11.1 Presupuesto | 35 |
| 11.2 Utilización de los recursos | 35 |
| 11.3 El equipo de la Defensora del Pueblo | 36 |
| Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo | 37 |



Introducción



Vídeo de presentación de Emily O'Reilly sobre el Informe Anual 2013 de la Defensora del Pueblo Europeo. <http://europa.eu/!QM69Rp>

Me complace presentarles nuestro Informe Anual 2013.

Evidentemente, este ha sido un año de transición para la institución del Defensor del Pueblo Europeo, tras la salida de P. Nikiforos Diamandouros y mi elección por el Parlamento Europeo. Tuve el honor de jurar mi cargo el 30 de septiembre.



Elección del Defensor del Pueblo Europeo 2013

La elección tuvo lugar los días 2 y 3 de julio durante el pleno celebrado por el Parlamento Europeo en Estrasburgo. Las audiencias ante la Comisión de Peticiones del Parlamento se celebraron el 18 de junio. Se presentaron seis candidatos, tres de los cuales eran diputados del PE, dos defensores del pueblo nacionales de Irlanda y Países Bajos respectivamente, y un candidato del Consejo de Europa.



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, presta juramento al cargo ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea el 30 de septiembre de 2013. <http://europa.eu/!YN66vN>

Con este juramento asumí una responsabilidad que me exige estar a la altura y dar continuidad a los grandes legados de mis predecesores, Jacob Söderman y Nikiforos Diamandouros.



Roberta Metsola, diputada al Parlamento Europeo

Es un placer ver las felicitaciones y alabanzas expresadas desde todos los ámbitos políticos al Sr. Diamandouros, Defensor del Pueblo Europeo, por sus 10 años de dura labor y por los progresos alcanzados.

El Sr. Söderman asumió la responsabilidad de construir la nueva institución y de integrarla en el tejido de la vida política europea y de un nuevo concepto de ciudadanía europea, surgido a raíz del Tratado de Maastricht, suscrito hace veinte años.

El Sr. Diamandouros tomó posesión del cargo en el momento de la gran expansión de la UE, en la que se unieron diez nuevos Estados miembros, con todas las oportunidades y desafíos que eso supuso. Debo rendir un merecido homenaje al Sr. Diamandouros por su ayuda y apoyo durante el período de transición.



Ahora soy, pues, la tercera en la serie de Defensores del Pueblo Europeos, y asumo esta responsabilidad en un momento de gran turbulencia en Europa.

Una de las funciones esenciales de la Defensora del Pueblo Europeo consiste en poner de relieve las preocupaciones de los ciudadanos y contribuir a acortar las distancias que les separan de las instituciones de la UE.

Como Defensora del Pueblo Europeo, asumiré mi obligación de ayudar a los ciudadanos y residentes en Europa a reivindicar las instituciones europeas como sus instituciones.

A fin de alcanzar este objetivo, colaboraré estrechamente con el Parlamento Europeo, con los defensores del pueblo nacionales y regionales, así como con toda la red de defensores del pueblo.

Para ello, me guiaré por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que define el marco en el que la Defensora del Pueblo promueve el Estado de Derecho en la Unión Europea, así como por los principios de buena administración y de la función pública.

Mi objetivo último es contribuir a fortalecer las estructuras e instituciones de responsabilidad y transparencia a escala europea, con el fin de mejorar la calidad de la democracia en la Unión Europea.

Confío en que mi primer Informe Anual sea de su agrado. El formato ha sido rediseñado para reflejar mi deseo de que esta institución sea lo más accesible y atractiva posible para los usuarios.

Para leer un análisis más detallado de los asuntos destacados de 2013, consulte *La buena administración en la práctica: decisiones del Defensor del Pueblo Europeo durante 2013*.

Estrasburgo, 31 de marzo de 2014

Emily O'Reilly



1 • 2013 en pocas palabras

El año 2013 fue importante para la institución del Defensor del Pueblo Europeo: se designó a una nueva Defensora, quien asumió su cargo con la intención de imprimir a la institución un nuevo rumbo en busca de un mayor impacto, visibilidad y relevancia. A continuación, se presentan algunos de los aspectos más destacados del año:

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Enero Diálogo de la Comisión con grupos no religiosos</p> | <p>Febrero Inicio de una investigación sobre el sistema de puertas giratorias</p> | <p>Marzo La Comisión hace públicos los documentos relativos a la cláusula de exención del Reino Unido</p> | <p>Abril Encuentro «Es nuestra Europa»</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Mayo El Defensor del Pueblo presenta el Informe Anual</p> | <p>Junio El Defensor del Pueblo resuelve un conflicto por valor de 93 000 euros</p> | <p>Julio Elección de la nueva Defensora del Pueblo</p> | <p>Agosto Inicio de una investigación relacionada con las agencias de la UE</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Septiembre Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo</p> | <p>Octubre Toma de posesión de la nueva Defensora del Pueblo</p> | <p>Noviembre Informe sobre el cumplimiento de los derechos fundamentales de Frontex</p> | <p>Diciembre La Comisión abre una investigación sobre el fútbol español</p> |
|  |  |  |  |



2 • Número de reclamaciones

23 245

Ciudadanos a los que ayudó el Defensor del Pueblo Europeo en 2013



19 418

consejos dados a través de la Guía interactiva de la página en Internet del Defensor del Pueblo

2 420

reclamaciones registradas en 2013

1 407

solicitudes de información atendidas por los servicios del Defensor del Pueblo

9

investigaciones de oficio iniciadas

20

investigaciones de oficio archivadas

341

investigaciones iniciadas como consecuencia de una reclamación

441

investigaciones basadas en una reclamación archivadas

350

investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013



461

investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013

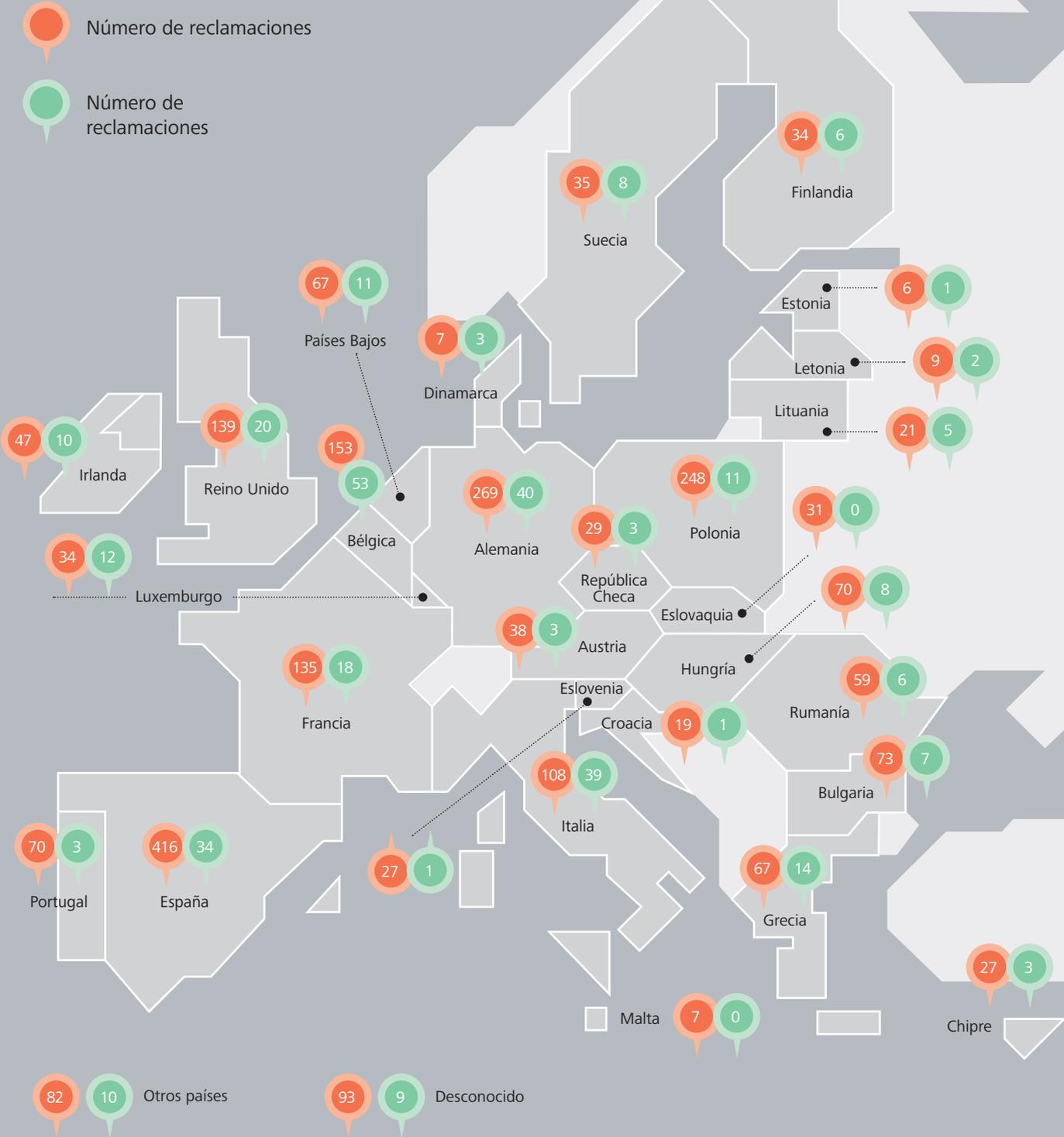


441

Procedencia de las reclamaciones correspondientes a las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013



Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013





3 • ¿Contra quién se reclamó?

350

Las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013 se referían a las instituciones siguientes



Nota i: El Defensor del Pueblo inició en 2013 dos investigaciones de oficio que estaban relacionadas con más de una institución. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

Nota ii: El Defensor del Pueblo inició en 2013 ocho investigaciones basadas en una reclamación que estaban relacionadas con más de una institución. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.



4 • ¿Sobre qué se reclamó?

Cuestiones tratadas en las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013

Solicitudes de información y acceso a documentos (transparencia)



La Comisión como guardiana de los Tratados (1)



Temas institucionales y elaboración de políticas (2)



Administración y Estatuto de los funcionarios



Concursos y procedimientos de selección (incluidos los becarios)



Adjudicación de contratos y subvenciones



Ejecución de contratos



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

1. El artículo 17 del Tratado de la Unión Europea (TUE) establece que la Comisión «velará por que se apliquen los Tratados y las medidas adoptadas por las instituciones en virtud de estos».

2. Este concepto engloba una gran variedad de reclamaciones presentadas contra las instituciones en relación con sus actividades de elaboración de políticas o con su funcionamiento general.



5 • Resultados obtenidos



2354

Medidas adoptadas por el Defensor del Pueblo Europeo en relación con las reclamaciones presentadas en 2013

Resultados de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013

Resuelto por la institución o acuerdo de solución amistosa

118 25,6 %

No se justificaba la continuación de la investigación

202 43,8 %

No se constató mala administración

120 26 %

Se constató mala administración

50 10,8 %

Otros

19 4,1 %

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

Investigaciones en las que el Defensor del Pueblo Europeo constató mala administración en 2013

Comentarios críticos dirigidos a la institución

40 **80 %**

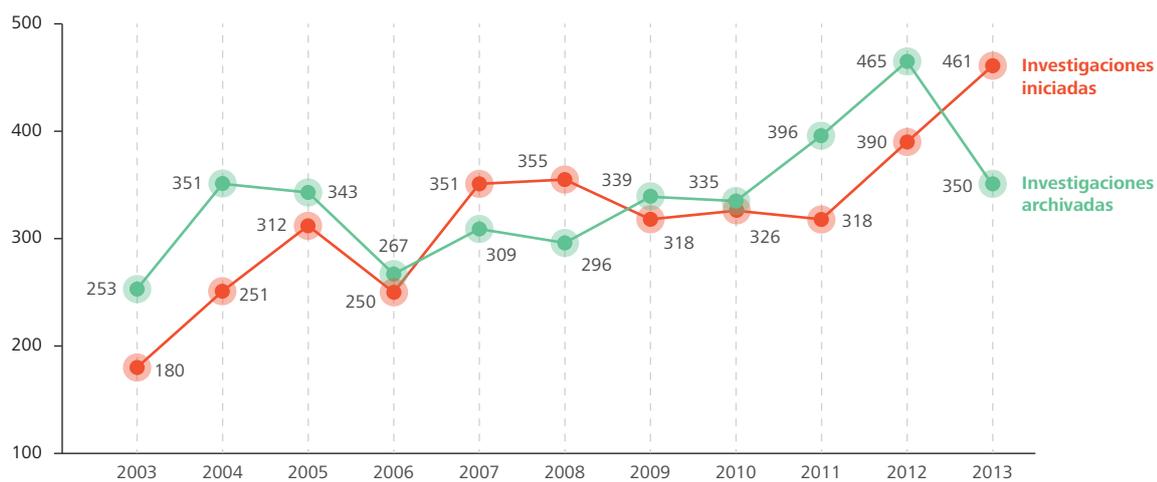
Proyectos de recomendación aceptados por la institución, totalmente o en parte

9 **18 %**

Informe especial

1 **2 %**

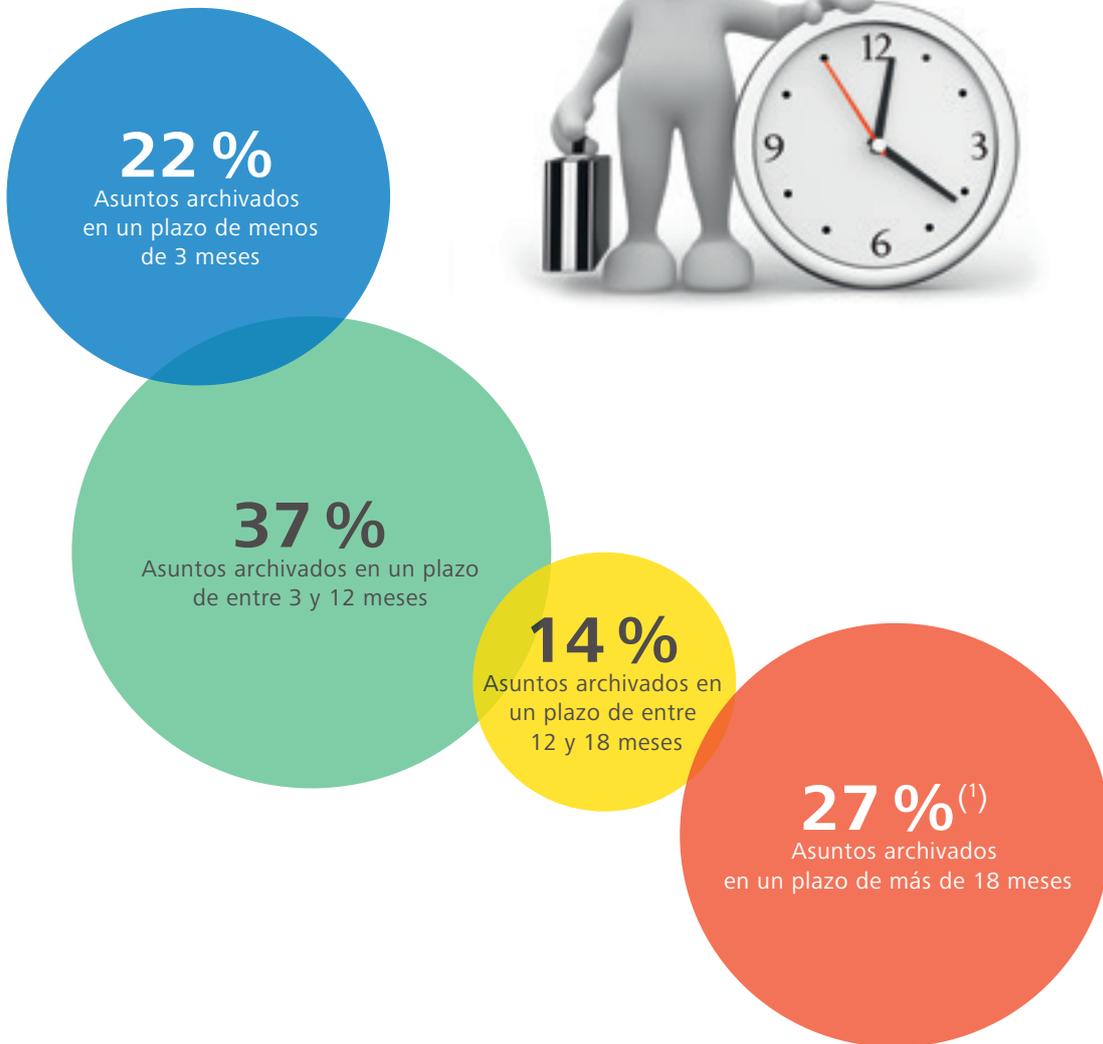
Evolución del número de investigaciones realizadas por la institución del Defensor del Pueblo Europeo





Una media de 13 meses

Duración de las investigaciones en los asuntos archivados por el Defensor del Pueblo Europeo en 2013



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



6 • Asuntos destacados

Para leer un análisis más detallado de los asuntos más destacados de 2013, consulte *La buena administración en la práctica: Decisiones del Defensor del Pueblo Europeo en 2013*.

6.1 Transparencia



Las reclamaciones relacionadas con la falta de transparencia de las instituciones de la UE han figurado insistentemente a la cabeza de la lista de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo Europeo. Desde hace varios años, entre el 20 % y el 30 % de las reclamaciones investigadas por los servicios del Defensor del Pueblo están relacionadas con la transparencia. Las cuestiones más comunes planteadas en este ámbito tienen que ver con la denegación del acceso a los documentos o a la información por parte de las instituciones, con las reuniones celebradas a puerta cerrada y con la opacidad en la designación de los miembros que componen los grupos de expertos de la UE. El acceso del público a los documentos es uno de los derechos garantizados por la [Carta de los Derechos Fundamentales de la UE](#).

Una de las investigaciones concluidas en 2013 estuvo relacionada con los documentos relativos a [la cláusula de exención de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE para el Reino Unido](#). Dicha exención fue un tema importante en las negociaciones intergubernamentales que dieron lugar a la adopción del Tratado de Lisboa.

Los servicios de la [Comisión Europea](#) habían redactado los documentos pertinentes. Deseando saber por qué los ciudadanos del Reino Unido no disfrutaban de los mismos derechos que los demás ciudadanos de la UE, el [Servicio Europeo de Acción Ciudadana](#) (ECAS), una ONG sita en Bruselas, solicitó consultar dichos documentos. La Comisión se negó a hacerlos públicos, alegando que estaba obligada a proteger tanto el asesoramiento jurídico que recibe como su proceso interno de toma de decisiones.

La ONG presentó seguidamente una reclamación ante el Defensor del Pueblo quien, una vez examinados los documentos, concluyó que los argumentos en los que la Comisión basaba su negativa no eran convincentes. Tras la severa crítica del Defensor del Pueblo a la Comisión por «un ejemplo gravísimo de mala administración», la Comisión procedió a entregar los documentos solicitados.

Citizens' House
EUobserver.com informa: ECAS obtiene acceso a los documentos de la UE sobre las cláusulas de exención del Reino Unido.

Una ONG logra acceso a documentos de la UE relativos a cláusulas de autoexclusión del Reino Unido
La batalla por obtener acceso a los documentos, que duró cinco años, finalizó el lunes cuando el Defensor del Pueblo Europeo acogió con satisfacción el paso dado por la Comisión Europea para revelar documentos relativos a las negociaciones de la Carta de los Derechos de la UE.

Otro de los asuntos estuvo relacionado con el [Registro de transparencia](#), gestionado conjuntamente por la Comisión y el [Parlamento](#). Este registro de grupos de presión se creó para aumentar la transparencia en el proceso de toma de decisiones de la UE y dar a conocer al público quién trata de influir sobre los responsables de tales decisiones en la UE. Ofrece información sobre los grupos de presión de las instituciones de la UE, sobre los intereses que defienden y sobre las cantidades que invierten en esas actividades. Se pueden inscribir en el registro de manera voluntaria empresas, consultorías profesionales, consultores que trabajan por cuenta propia, asociaciones profesionales, instituciones académicas, ONG, organizaciones que representan a comunidades religiosas, organizaciones que representan a entidades locales, regionales o municipales, así como grupos de presión que actúen ante las instituciones de la UE. Hasta la fecha se han inscrito unos 6 500 grupos.

Andrew Duff, diputado al Parlamento Europeo
La nueva Defensora del Pueblo O'Reilly afirma en [euobserver.com](#): «Si es dinero público, tiene que ser transparente». Bien dicho, Defensora del Pueblo Europeo.

«Si es dinero público, tiene que ser transparente»
La capital de la UE está inundada de casos de sigilosas actividades de los grupos de presión y de conflictos de intereses. Emily O'Reilly, la Defensora del Pueblo recientemente elegida, promete dar un cambio al «confortable» consenso existente.

La ONG [Amigos de la Tierra Europa](#) denunció a la Comisión que dos multinacionales habían omitido, en la información comunicada al Registro, una gran parte de los gastos que dedicaban a las actividades de presión. No quedando satisfechos con la respuesta de la Comisión, Amigos de la Tierra Europa presentó una reclamación a la Defensora del Pueblo alegando que la Comisión no había tratado adecuadamente su denuncia y no le había permitido acceder a todos los documentos relevantes.

La Defensora del Pueblo [criticó a la Comisión](#) por no explicar debidamente a la ONG los motivos por los que rechazaba sus argumentos. Por otra parte, la Defensora del Pueblo invitó a la Comisión a atenerse por completo a los [principios de transparencia e integridad para los grupos de presión publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos \(OCDE\)](#) cuando revisara el Registro. La Defensora del Pueblo recomendó a la institución que informara de forma sistemática a los grupos de presión y demás representantes de intereses particulares de que revelaría sus nombres siempre que el público solicitara información acerca de sus actividades.

Con el fin de promover una mayor transparencia en las instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo, institución que muchos ven ahora como «guardiana de la transparencia en la UE», ha instaurado la tradición de celebrar un seminario en Bruselas el 28 de septiembre de cada año, coincidiendo con el «Día Internacional del Derecho a Saber». Este Día se celebró por primera vez en 2003 por iniciativa de defensores del acceso a la información de todo el mundo. En 2013, bajo el lema «[Día Internacional del Derecho a Saber – Transparencia en la UE: ¿Dónde estamos ahora?](#)», se abordaron los avances registrados durante la última década en relación con la transparencia en las instituciones de la UE. Asistieron al acto, que fue retransmitido en directo a través de Internet, más de 175 representantes de asociaciones, ONG, empresas, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, representaciones regionales y nacionales y representantes de otras instituciones de la UE.



Acto organizado por el Defensor del Pueblo Europeo para conmemorar el «Día Internacional del Derecho a Saber 2013». <http://europa.eu/!uV78Br>

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

🔗 Salvo

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

👤 @EUombudsman
📅 27 sept. 2013

👍 4
💬 1

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept.
@EUombudsman agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
El Defensor del Pueblo Europeo ha instado a la Comisión a mejorar la política sobre conflictos de intereses mediante la inclusión de aquellos que se «perciben» como conflictos de intereses. En juego, la confianza en la UE.

6.2 Consideraciones éticas



El Defensor del Pueblo recibió en 2013 numerosas reclamaciones basadas en consideraciones éticas tales como los conflictos de intereses o la práctica de las «puertas giratorias» en las instituciones de la UE. La expresión «puertas giratorias» se emplea para describir el paso de empleados del sector público a puestos de trabajo del sector privado estrechamente relacionados, y viceversa.

Considerando que un comportamiento ético ejemplar es de la máxima importancia para la administración de la UE, el Defensor del Pueblo publicó [los principios de la función pública](#) y unas directrices éticas, que fueron distribuidas en primer lugar en la propia institución del Defensor del Pueblo y seguidamente entre el

personal de otras instituciones de la UE. Por otra parte, la Defensora del Pueblo ha insistido repetidamente en que la administración de la UE debería adherirse al «patrón oro» en todo lo concerniente al comportamiento ético.



Asunto del Defensor del Pueblo Europeo de 2013 relativo al Comité Ético *ad hoc*. <http://europa.eu/vh48nu>

En 2013, el caso de «puertas giratorias» más sobresaliente fue el relativo a [la designación de una alta funcionaria jubilada de la Comisión para presidir el Comité Ético *ad hoc* de la propia Comisión](#). Este Comité, formado por tres miembros, asesora a la [Comisión](#) sobre cuestiones éticas. Puede someterse a su consideración, por ejemplo, el caso de un antiguo comisario que pretenda aceptar un cargo en el sector privado que pueda comprometer la integridad de la Comisión. La exfuncionaria mencionada trabajaba en ese momento para un despacho jurídico importante, asesorando a diversos clientes, entre ellos una empresa tabaquera.

Tres ONG —[LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) y [Corporate Accountability International](#)— presentaron una reclamación ante la Defensora del Pueblo por el nuevo nombramiento, aduciendo que existía un conflicto de intereses debido a que la exfuncionaria había estado representando intereses privados en sus contactos con la Comisión, por lo que no cumplían los requisitos necesarios de independencia.

En un primer momento, la Comisión rechazó los argumentos de los reclamantes, insistiendo en que no habían presentado prueba alguna de la existencia de un conflicto de intereses concreto. A juicio de la Defensora del Pueblo, la mera posibilidad de que la presidencia del Comité pudiera haber estado influida por intereses privados resultaba inaceptable. La Comisión siguió finalmente las recomendaciones de la Defensora del Pueblo y [nombró a un nuevo presidente del Comité](#).

Durante ese año, el Defensor del Pueblo investigó otra importante reclamación por [conflicto de intereses](#) relacionada con el [Banco Central Europeo](#) (BCE). Mario Draghi, presidente del BCE, forma parte igualmente del [Grupo de los Treinta](#), compuesto por representantes de alto nivel de los bancos centrales, de organismos financieros internacionales de carácter público y de sociedades de inversión, así como por personalidades del mundo político y académico. El Grupo examina aspectos internacionales relevantes en el ámbito económico, financiero y político y publica informes al respecto.

La ONG [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) se quejó al Defensor del Pueblo de que la pertenencia del presidente a dicho Grupo menoscababa la independencia, reputación e integridad del Banco. CEO sostenía que el Grupo era un «vehículo de presión» para promover intereses financieros privados y pedía al BCE que exigiese al Sr. Draghi que lo abandonara.

Después de examinar la composición, financiación y objetivos del Grupo, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la pertenencia del Sr. Draghi al Grupo era, en realidad, compatible con su función como presidente del BCE. El examen determinó igualmente que el Grupo no podía considerarse como un grupo de presión o de interés, sino más bien como un foro para el intercambio de ideas. El Defensor del Pueblo señaló, no obstante, que, a la vista de la inadecuada respuesta dada inicialmente por el BCE, el reclamante había actuado correctamente al manifestar su preocupación por el tema. El Defensor del Pueblo

archivó el asunto recomendando al BCE que mejorase su nivel de transparencia, mencionando la pertenencia al Grupo de su presidente en su sitio web y adoptando las medidas apropiadas para aumentar la calidad de su comunicación con el público.

En 2013 el Defensor del Pueblo inició asimismo una [investigación](#) sobre el modo en que la Comisión aplicaba sus normas en materia de conflictos de intereses en los casos de «puertas giratorias». La investigación se inició ante la denuncia, presentada por [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) y [Spinwatch](#), de que la Comisión no había gestionado adecuadamente estos casos, que podrían ser de naturaleza sistémica.

Por otro lado, una ONG alemana presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo en la que alegaba que la [Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria](#) (EFSA) no había tratado correctamente un posible conflicto de intereses cuando el director de su unidad de organismos modificados genéticamente (OMG) pasó a trabajar en una empresa de biotecnología. La EFSA tiene a su cargo la evaluación del riesgo en el ámbito de la seguridad alimentaria en la UE. Su cometido consiste en ofrecer asesoramiento e información independiente en el plano científico sobre los riesgos actuales y emergentes, en colaboración con las autoridades nacionales y con otras partes interesadas.

Efectivamente, la investigación del Defensor del Pueblo reveló que la EFSA no había analizado a fondo el conflicto de intereses denunciado, y la invitó a reforzar sus normas y procedimientos con el fin de evitar tales conflictos en el futuro. La EFSA aceptó la recomendación del Defensor del Pueblo, aunque solo [parcialmente](#), ya que, si bien reforzó sus normas y procedimientos, adoptó indebidamente un enfoque restrictivo de lo que constituye un posible conflicto de intereses.

En el marco de sus visitas a las agencias de la UE, el Defensor del Pueblo valoró positivamente las medidas adoptadas por la [Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas](#) (ECHA) para [mejorar la calidad de su administración](#).

Estas visitas tienen por objeto conseguir que las agencias respeten los principios de buena administración, como son el de transparencia y el de seguimiento de unas normas éticas elevadas. La ECHA aprobó una nueva política en materia de conflictos de intereses e implantó medidas dirigidas a garantizar una mayor transparencia, a resolver posibles conflictos de intereses, a facilitar el acceso a los documentos y a proporcionar información a los licitadores y contratistas.

Además, el Defensor del Pueblo se ocupó de varias reclamaciones en las que se suscitaban dudas sobre la composición de grupos de partes interesadas, comités de expertos y otros grupos de trabajo importantes de la UE, en lo relativo a su transparencia y equilibrio. Entre los asuntos planteados en este ámbito, el más significativo fue el relativo a la [Autoridad Bancaria Europea](#) (ABE). La función de la ABE es garantizar una regulación y supervisión eficaces y coherentes en todo el sector bancario europeo. Antes de adoptar sus normas, directrices y recomendaciones, la ABE ha de consultar al Grupo de partes interesadas del sector bancario (BSG). Este Grupo consta de treinta miembros que representan, entre otros, al sector bancario, a sus empleados, a las pequeñas y medianas empresas, a los consumidores y a los usuarios de los servicios bancarios.

Las investigaciones del Defensor del Pueblo revelaron que, efectivamente, [existía un desequilibrio en la forma en la que la ABE seleccionaba a los representantes del sector, de los consumidores, de los usuarios y de los asalariados](#). En particular, la Defensora del Pueblo criticó a la ABE por no garantizar el equilibrio geográfico dentro de cada categoría y recomendó que en el futuro se evitase el riesgo de que algún Estado miembro pudiera considerarse sobrerrepresentado. La Autoridad manifestó su disposición a revisar sus métodos, a la vista de las críticas de la Defensora del Pueblo.

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



Desde la entrada en vigor del [Tratado de Lisboa](#) y el inicio del carácter vinculante de la [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#), el Defensor del Pueblo ha recibido un número creciente de reclamaciones referidas al ámbito de los derechos de los ciudadanos, en particular el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones de la UE.

Entre los ejemplos de participación de los ciudadanos se cuentan el [proceso de consultas públicas de la Comisión](#) y la [Iniciativa Ciudadana Europea \(ICE\)](#), en virtud de la cual un millón de ciudadanos pueden pedir a la [Comisión](#) que ponga en marcha una iniciativa legislativa. Por otra parte, el Tratado de Lisboa exige a las instituciones mantener un «diálogo abierto, transparente y regular con la sociedad civil».

En este sentido, la Comisión organiza periódicamente seminarios de diálogo. Sin embargo, cuando la [Federación Humanista Europea \(FHE\)](#) solicitó celebrar un seminario de este tipo, la Comisión se negó. La FHE, que representa a cincuenta organizaciones humanistas pertenecientes a más de veinte países, pretendía debatir las excepciones en favor de las iglesias contempladas por las normas laborales

europas. La Comisión justificó su negativa invocando la necesidad de respetar el estatuto de las iglesias y organizaciones religiosas. La Federación reclamó al Defensor del Pueblo, quien [pidió a la Comisión que estableciera unas normas claras](#) respecto a su diálogo con las organizaciones, religiosas y no religiosas.

El plurilingüismo, garantizado por el Tratado de Lisboa, es otro aspecto importante de la participación de los ciudadanos. Un ciudadano irlandés presentó una reclamación ante la Defensora del Pueblo señalando que, desde el año 2007 en que el irlandés había sido declarado lengua oficial de la UE, el [Parlamento Europeo](#) no había procedido a traducir su sitio web a esta lengua. A raíz de la intervención de la Defensora del Pueblo, el Parlamento decidió [traducir al irlandés todo su sitio web](#), y no solo las secciones del mismo en que se invitaba al público a entrar en contacto con el Parlamento.

Todos los años, el Defensor del Pueblo organiza un importante encuentro ciudadano, en el que se busca el diálogo de destacados políticos europeos con los ciudadanos. Se trata de un acto interactivo dirigido a ciudadanos, asociaciones, ONG, organizaciones de la sociedad civil, empresas, periodistas, representaciones regionales y nacionales, representantes de otras instituciones de la UE y demás personas interesadas. En 2013 se celebró en el marco del [Año Europeo de los Ciudadanos 2013](#), bajo el lema «[Es nuestra Europa: participemos](#)». El acto contó con la presencia de más de 400 participantes.

El tema central fue el de la búsqueda de soluciones a la crisis económica y de fórmulas para construir una Europa limpia y saludable. Se presentaron varias iniciativas de base que han tenido éxito. El encuentro fue organizado por el Defensor del Pueblo para ayudar a centrar el debate en los ciudadanos europeos y en sus aportaciones concretas a la construcción de la UE, ya sea haciendo uso de la [Iniciativa Ciudadana Europea \(ICE\)](#), formulando reclamaciones ante el Defensor del Pueblo Europeo o movilizándolo a un gran número de ciudadanos para promover las iniciativas de base.



Encuentro organizado por el Defensor del Pueblo Europeo «Es nuestra Europa: participemos» en 2013. <http://europa.eu/!rd67xQ>

#7

European Ombudsman @EUombudsman
Solve

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

Replies
Retweets
Follow
Plus

5
1

08:10 · 2 apr. 2013

Brussels_Business (@BB_Biz) · 2 apr. 2013
@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld

Well done to all of them! Keep up the good work!

Defensor del Pueblo Europeo
 Le invitamos a conocer Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World, y otros proyectos de iniciativa ciudadana en el evento «Es nuestra Europa: participemos», celebrado por el Defensor del Pueblo el 23 de abril de 2013, en el marco del «Año Europeo de los Ciudadanos 2013».

#2

Es nuestra Europa: participemos
 Evento ciudadano organizado por el Defensor del Pueblo Europeo, el 23 de abril de 2013, de 9.30 a 12.30 horas, en Bruselas, edificio József Antall, sala 2Q2. Actos paralelos y relacionados desarrollados en varias oficinas de información del PE en toda Europa.

La Defensora del Pueblo Europeo fue invitada asimismo a participar en la [conferencia de clausura del Año Europeo de los Ciudadanos 2013](#) celebrada en Vilna (Lituania), el gran evento final que cerraba la Presidencia lituana de la UE. En su discurso, la Defensora del Pueblo se centró en la ciudadanía europea y en la construcción de la Unión. Hizo hincapié en que la crisis actual no es únicamente de carácter económico, sino también una crisis de identidad y de legitimidad. La Defensora instó a las instituciones de la UE a implicar más a los ciudadanos en el proceso de integración de la UE, y a resistir la tentación de comportarse de modo arrogante y egoísta. Animó igualmente a los ciudadanos a ejercer sus derechos de ciudadanía, por ejemplo, mediante el voto en las elecciones al Parlamento Europeo, a hacer oír su voz y a ejercer una influencia real a escala de la UE.

The image shows a screenshot of a tweet from EYCA 2013 (@EYCA2013). The tweet text reads: "And here is @EUombudsman: speech 'We need a 'human Europe'' at the #eyc2013 closing conference bit.ly/18pqTEN cc @AndrisGobins". Below the text, there are statistics for retweets (6) and replies (3), and a list of users who interacted with the tweet. At the bottom, there is a link to an EUwatch Info Hub article titled "EYCA2013 Thanks for your best, it's now featured in our #EUwatch Citizens Information Hub".

EYCA 2013
Aquí está el discurso de la Defensora del Pueblo Europeo: «Necesitamos una "Europa humana"», durante la conferencia de clausura del Año Europeo de los Ciudadanos 2013.

Durante su estancia en Lituania, además de [hablar sobre la ciudadanía europea](#), la Defensora del Pueblo se reunió con varias ONG, con representantes empresariales y con periodistas.

6.4 Proyectos y programas financiados por la UE



Todos los años, el Defensor del Pueblo recibe un elevado número de reclamaciones de empresas, ONG, universidades, municipios y otras entidades jurídicas que participan en proyectos y programas financiados por la UE. Estas reclamaciones suelen estar relacionadas con retrasos en los pagos, discrepancias contractuales, problemas en licitaciones y falta de transparencia, debida principalmente a la negativa de las instituciones de la UE a permitir el acceso a los documentos y a la información.

Las pequeñas y medianas empresas y otras entidades de menor tamaño pueden verse en graves dificultades cuando la [Comisión](#) no les paga puntualmente. La Defensora del Pueblo celebra periódicamente consultas con distintas empresas sobre este tema y sobre otros problemas de tipo burocrático con los que tienen que enfrentarse. A lo largo de los años, la oficina del Defensor del Pueblo ha realizado varias investigaciones de oficio relacionadas con las demoras en los pagos y ha solicitado a la Comisión que le informe sobre los progresos hechos y le presente estadísticas sobre pagos.

El Defensor del Pueblo inició una investigación de este tipo en 2013. En ella se analizó la actuación de la Comisión en materia de puntualidad en los pagos a contratistas y a beneficiarios de ayudas y subvenciones.

El Defensor del Pueblo le solicitó datos actualizados sobre la situación y sobre las medidas adoptadas para solucionar el problema. Los sucesivos informes de la Comisión apuntan a una disminución de los pagos atrasados, tanto en su número como en su cuantía monetaria. Sin embargo, **subsisten algunos problemas**. Por ejemplo, el importe global de los intereses devengados por retrasos en los pagos sigue en aumento. La Defensora del Pueblo seguirá vigilando este asunto.



El Defensor del Pueblo Europeo resolvió en 2013 un conflicto relativo a un pago de 93 000 euros. <http://europa.eu/!QF47Gc>

En uno de los asuntos destacados de 2013, el Defensor del Pueblo contribuyó a resolver un **conflicto en torno a un pago de 93 000 euros** entre una ONG francesa y la Comisión, en relación con un proyecto de investigación y tecnología destinado a Rusia y financiado por la UE. La ONG **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (EDNES), coordinadora del proyecto, lo había ejecutado satisfactoriamente. Sin embargo, La Comisión le reclamó el reembolso de 93 000 euros, debido a la subcontratación de trabajos a una empresa rusa, lo que según el contrato no estaba permitido.

EDNES presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo, cuya investigación determinó que la propia Comisión había reconocido que la ONG había actuado de buena fe, había completado el proyecto

satisfactoriamente y le había informado en cada una de las etapas acerca de la estructura organizativa del proyecto, sin que se hubiese planteado jamás ninguna objeción. El Defensor del Pueblo consideró que la solicitud de reembolso era desproporcionada e injusta y que representaba una amenaza para la propia supervivencia de la ONG, formada por voluntarios que no recibían remuneración alguna. Finalmente, el Defensor del Pueblo persuadió a la Comisión para que renunciase a recuperar este importe.

6.5 Derechos fundamentales



Además de la disposición de la Carta sobre la defensa de los derechos de los ciudadanos a la que Defensora del Pueblo se remite al realizar sus investigaciones, también tiene en cuenta otros aspectos de las obligaciones que incumben a la administración de la UE en el ámbito de los derechos fundamentales.

El asunto más notable de 2013 en el ámbito de los derechos fundamentales surgió a raíz de la negativa de la **Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de la Unión Europea** (Frontex) a establecer un mecanismo de reclamaciones. Frontex coordina la cooperación entre los Estados miembros en relación con la seguridad de las fronteras exteriores de la UE y con la

inmigración ilegal. La Carta es jurídicamente vinculante para Frontex, al igual que lo es un reglamento europeo que establece otras obligaciones adicionales para la Agencia en el ámbito de los derechos fundamentales.

En 2013, la Defensora del Pueblo dirigió a Frontex una serie de preguntas sobre el cumplimiento de estas obligaciones y realizó una consulta pública para recoger las aportaciones de los ciudadanos, de las ONG defensoras de los derechos humanos y de otras organizaciones. La Defensora del Pueblo concluyó que, en general, Frontex estaba realizando progresos razonables en el tratamiento de los problemas relativos a los derechos fundamentales. Sin embargo, le recomendó que creara un mecanismo de gestión de reclamaciones con el fin de atender directamente las quejas de los inmigrantes y demás personas afectadas. La Agencia rechazó esta recomendación aduciendo que los distintos incidentes eran responsabilidad exclusiva de los Estados miembros afectados.

La Defensora del Pueblo no estuvo de acuerdo con el argumento de Frontex y presentó un [informe especial](#) al Parlamento Europeo, solicitando su apoyo para convencer a Frontex de que revisara su postura. Esto sucedió poco después de la tragedia ocurrida a finales de 2013 frente a la costa de la isla italiana de Lampedusa, en la que fallecieron varios centenares de inmigrantes.



Informe especial sobre Frontex realizado por la Defensora del Pueblo Europeo en 2013. <http://europa.eu/!Hd76KR>

Los derechos humanos (#humanrights) de los solicitantes de asilo, ¿son responsabilidad de la UE o de sus Estados miembros?

«En el contexto de la tragedia de #Lampedusa y otras catástrofes humanitarias acaecidas recientemente en las fronteras de la UE, es fundamental que Frontex aborde directamente las reclamaciones de los inmigrantes y demás personas afectadas. No acepto el punto de vista de Frontex en el sentido de que las vulneraciones de los derechos humanos son responsabilidad exclusiva de los Estados miembros correspondientes».

Puede leer el comunicado de prensa y otros documentos relacionados en: <http://www.ombudsman.europa.eu/es/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

Las fotografías proceden del sitio web de #Frontex.

En otro asunto relacionado con los derechos fundamentales, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que **la Comisión no se había extralimitado en sus competencias al acoger una exposición fotográfica sobre parejas del mismo sexo**. Este acto, titulado «**Familias diferentes, el mismo amor**» se celebró en los locales de la **Comisión** bajo el patrocinio de la vicepresidenta de la Comisión Viviane Reding, la comisaria responsable de la lucha contra la discriminación. La exposición incluía llamamientos para que se reconozcan legalmente los matrimonios entre personas del mismo sexo y se facilite a las parejas de lesbianas el acceso a la inseminación artificial con asistencia médica. La exposición

había sido organizada por la sección europea de la [Asociación Internacional de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersexuales](#) (ILGA).

Un ciudadano presentó reclamación ante el Defensor del Pueblo alegando que la Comisión había rebasado sus competencias al albergar y patrocinar la exposición, porque la UE carecía de competencias en los ámbitos del matrimonio, la familia y la reproducción asistida. El reclamante consideraba asimismo que la Comisión discriminaba a los ciudadanos de la UE que no compartían las opiniones promovidas en la exposición.

El Defensor del Pueblo estuvo de acuerdo con la explicación de la Comisión, en el sentido de que tiene la obligación legal de luchar contra la discriminación por motivos de orientación sexual y que, por consiguiente, está en su derecho de acoger una exposición que trate de promover la no discriminación. El Defensor del Pueblo archivó el asunto recomendando a la Comisión que, de cara a la organización de futuras exposiciones, haga público un aviso de exención de responsabilidad, para no dar la impresión de que suscribe todos los mensajes presentados en las mismas.

En otro asunto importante, un antiguo empleado de la [Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (FRA) denunció ante la [Oficina Europea de Lucha contra el Fraude](#) (OLAF) la existencia de irregularidades en la Agencia. La OLAF abrió una investigación pero finalmente archivó el asunto y se negó a comunicar al denunciante sus motivos para hacerlo.

La OLAF sostenía que no estaba obligada a comunicar los motivos y que debía proteger la confidencialidad de las investigaciones y su propia independencia. [La Defensora del Pueblo rebatió los argumentos de la OLAF](#), insistiendo en que todas las instituciones de la UE están obligadas a informar a los ciudadanos acerca de sus decisiones, sin que esto implique revelar información confidencial.

6.6 Cultura de servicio



Una de las prioridades principales del Defensor de Pueblo Europeo es promover una cultura de servicio en la administración de la UE. En 2013, publicó una nueva versión del [Código Europeo de Buena Conducta Administrativa](#). Asimismo, mantuvo reuniones con diversas instituciones y agencias de la UE, a todos los niveles, para sensibilizarlas sobre la necesidad de asumir una cultura de servicio en beneficio de los ciudadanos.



La Defensora del Pueblo Europeo en el asunto de 2013 relacionado con el fútbol español. <http://europa.eu/!VY67FX>



Los retrasos excesivos son un problema constante en la administración de la UE. La Defensora del Pueblo trató un asunto de gran resonancia relacionado con la inactividad de la [Comisión](#) durante más de cuatro años en una reclamación sobre ayudas estatales a cuatro clubes de fútbol españoles. Un grupo de inversores de otros clubes de fútbol europeos había denunciado ante la Comisión que España infringía las normas de la UE sobre ayudas estatales, al conceder ventajas fiscales desleales a esos cuatro clubes. Transcurrieron más de cuatro años sin que se adoptase una resolución. El reclamante alegó que la inactividad de la Comisión en este asunto podía estar relacionada con el hecho de que el comisario responsable es seguidor de uno de los equipos de fútbol implicados y fue ministro del Gobierno español que decidió en su día conceder las ventajas fiscales.

Tras la solicitud de la Defensora del Pueblo a la Comisión de que actuara en relación con esta reclamación, la [Comisión inició una investigación relacionada con la financiación de los clubes de fútbol en cuestión](#). La Defensora del Pueblo elogió esta medida, destacando la importancia de que el público europeo compruebe que la Comisión actúa rápidamente cuando se plantean dudas sobre posibles infracciones de la normativa sobre ayudas estatales, disipando con ello cualquier sospecha de conflictos de intereses.

En varios asuntos, los ciudadanos presentaron reclamaciones ante la Defensora del Pueblo en casos en que las instituciones cometieron errores de procedimiento, no respondieron a la correspondencia recibida o proporcionaron información incorrecta a los ciudadanos. Gracias a la intervención de la Defensora del Pueblo, las instituciones objeto de las reclamaciones resolvieron muchos de los conflictos y mejoraron sus procedimientos.

Uno de estos asuntos concernía a una participante en una oposición organizado por la Comisión para seleccionar a intérpretes

de conferencias en tanto que autónomos. La Comisión la invitó a presentarse a un examen. Sin embargo, el mismo día en que estaba previsto, le comunicó que no podría realizarlo porque no cumplía uno de los criterios de admisión de la oposición. La candidata presentó reclamación ante la Defensora del Pueblo alegando que la Comisión no la había informado a su debido tiempo. [La Comisión aceptó la recomendación de la Defensora del Pueblo](#) y abonó a la reclamante una indemnización de 300 euros.

Otro de los asuntos se refería a un pasajero cuyo vuelo sufrió un retraso de veintitrés horas y que se había dirigido por ello a la compañía aérea, a la autoridad nacional responsable del cumplimiento y a la Comisión. Finalmente presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo señalando que el correspondiente [formulario de denuncia de la UE](#) contenía inexactitudes y pidió que la Comisión revisara el procedimiento de denuncia o los datos del formulario. [La Comisión así lo hizo](#), dando las gracias al Defensor del Pueblo por llamar su atención sobre este tema.



7 • Tramitación de los asuntos



Cómo trabaja el Defensor del Pueblo Europeo.
<http://europa.eu/IMP68Qr>

Tanto el [Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea](#) (TFUE) como la [Carta de los Derechos Fundamentales de la UE](#) recogen el derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo Europeo. El TFUE faculta a los servicios de la Defensor del Pueblo Europeo 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.

La Defensora del Pueblo garantiza que el servicio de reclamaciones gratuito será tan imparcial, transparente y sencillo como sea posible. Los reclamantes pueden presentar su reclamación por cualquier medio de correspondencia escrita, en particular mediante el formulario de reclamación seguro incluido en el sitio web del Defensor del Pueblo. Consciente de que muchas personas pueden sentir al principio una cierta inquietud acerca de su reclamación, los servicios del Defensor del Pueblo Europeo trata de dar una respuesta inicial rápida, informando a los reclamantes en un plazo máximo de cuatro semanas sobre la admisibilidad de su reclamación.

Los servicios del Defensor del Pueblo examinan cada reclamación en función de su contenido, lo que significa que hay reclamaciones que ha de rechazar por estar excluidas de su ámbito de competencias. En tal caso, los reclamantes reciben una respuesta individualizada, que en muchos casos incluye información sobre otros organismos que podrían ayudarles. El Defensor del Pueblo puede optar también por transferir las reclamaciones a dichos organismos.

Las reclamaciones que caen dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo son examinadas en primer lugar por juristas especializados. A cada reclamante se le asigna un responsable específico que actúa como persona de contacto.

Cuando la Defensora del Pueblo llega a la conclusión de que la reclamación no cumple los criterios de admisibilidad, o de que no existen razones suficientes para aceptarla aunque sea admisible en sí misma, explica su decisión y aconseja al reclamante siempre que sea posible y apropiado.

Si la Defensora del Pueblo considera que es preciso iniciar una investigación, analiza cuidadosamente los motivos de queja del reclamante para determinar si se puede resolver mediante un procedimiento simplificado.

Este tipo de procedimiento suele ser más rápido y menos formal que una investigación en toda regla. Se basa en la realización de investigaciones telefónicas y de investigaciones aclaratorias que permiten al reclamante formular observaciones en caso de que la Defensora del Pueblo concluya provisionalmente que no aprecia motivos válidos para iniciar una investigación más exhaustiva. La Defensora del Pueblo también puede decidir iniciar un procedimiento de inspección, consistente en un examen rápido de los expedientes para llegar con idéntica rapidez a una conclusión sobre los fundamentos del asunto.

Se procede a una investigación completa cuando, por ejemplo, la reclamación no es urgente, o tiene carácter complejo, o requiere claramente la participación de diversos servicios especializados de la institución afectada.

Si la Defensora del Pueblo se pronuncia a favor del reclamante, existen varias posibilidades. Puede proponer una solución amistosa que satisfaga al reclamante, o emitir un proyecto de recomendación en el que pida a la institución que ponga remedio a la mala administración.



Si no es posible alcanzar una solución, la Defensora del Pueblo puede optar por formular un comentario crítico. No obstante, si la institución afectada decide por propia iniciativa atender las quejas del reclamante antes de que la Defensora del Pueblo haga públicas sus conclusiones, por regla general esta no juzgará necesario criticar a la institución mediante una declaración formal de mala administración.

La Defensora del Pueblo está facultada también para iniciar investigaciones de oficio. En el ejercicio de esta competencia, puede investigar los posibles casos de mala administración comunicados por una persona no facultada para

presentar una reclamación. Por otro lado, puede iniciar también investigaciones de oficio para abordar problemas que parezcan sistémicos de las instituciones de la UE.

La Defensora del Pueblo Europeo recibe cada año miles de reclamaciones de ciudadanos, ONG, empresas y otras organizaciones. El personal de la Defensora del Pueblo vela por que todas las reclamaciones sean gestionadas con rapidez, diligencia y actitud de servicio. He aquí el desglose estándar del tratamiento de cien reclamaciones.

Ciclo de vida de 100 reclamaciones presentadas ante el Defensor del Pueblo Europeo





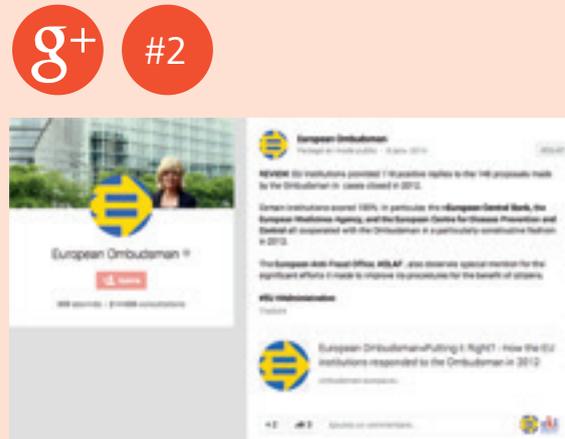
8 • Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo publica anualmente un informe exhaustivo sobre la respuesta de las instituciones de la UE a sus propuestas para mejorar la administración de la UE. Estas propuestas pueden adoptar la forma de soluciones amistosas, proyectos de recomendación, comentarios adicionales, comentarios críticos y sugerencias.

Respuesta de las instituciones ante las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo en 2012



En el informe de 2012, titulado *¿Hay que rectificar? Respuesta de las instituciones de la UE al Defensor del Pueblo en 2012*, se pone de relieve que, en su conjunto, las instituciones acataron las propuestas del Defensor del Pueblo en un 80 % de los casos, llegando algunas hasta el 100 %. La **Comisión**, como principal destinataria de las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo, presentó una tasa de cumplimiento del 84 %.



A EXAMEN: Las instituciones de la UE respondieron positivamente a 118 de las 148 propuestas formuladas por el Defensor del Pueblo en asuntos cerrados en 2012.

Algunas instituciones lo hicieron en el 100 % de los casos. En particular, el Banco Central Europeo, la Agencia Europea de Medicamentos y el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades mantuvieron una cooperación con el Defensor del Pueblo particularmente constructiva en 2012.

La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (**#OLAF**) es digna asimismo de especial mención por los significativos esfuerzos que ha emprendido para mejorar sus procedimientos en beneficio de los ciudadanos.

#EU #Administration

El Banco Central Europeo (BCE), la **Agencia Europea de Medicamentos** (EMA) y el **Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades** (ECDC) cooperaron con el Defensor del Pueblo de un modo particularmente constructivo. Por otro lado, la **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude** (OLAF) realizó esfuerzos significativos para mejorar sus procedimientos en beneficio de los ciudadanos.

El informe de 2013 estará disponible en otoño de 2014.



9 • Relaciones con las instituciones de la UE

La Defensora del Pueblo Europeo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones de la UE para estudiar el modo de mejorar la calidad de la administración, resaltar la importancia de la tramitación adecuada de las reclamaciones y garantizar el seguimiento de sus recomendaciones e informes.

Las reuniones que mantuvo desde su elección en 2013 permitieron a la Sra. O'Reilly exponer su visión y sus prioridades de cara al futuro. Una de estas prioridades es poner de manifiesto las preocupaciones de los ciudadanos y contribuir a acortar las distancias que les separan de las instituciones. La Sra. O'Reilly explicó que para ello intensificaría la visibilidad del trabajo de su propia institución y revisaría sus estructuras internas y sus procedimientos de tramitación de las reclamaciones, con miras a aumentar la eficiencia en beneficio del ciudadano. La Defensora del Pueblo exhortó igualmente a las instituciones a adoptar el «patrón oro» en materia de eficiencia, transparencia, conducta ética y responsabilidad como único medio para conseguir la confianza de los ciudadanos. Se comprometió a colaborar estrechamente con las instituciones.

9.1 Parlamento Europeo



Emily O'Reilly se reunió con Martin Schulz en octubre de 2013.

Poco después de tomar posesión de su cargo, Emily O'Reilly mantuvo una reunión con Martin Schulz, presidente del [Parlamento Europeo](#) y con Klaus Welle, su secretario general. Además, presentó un informe especial a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo en relación con la negativa de la [Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa de las Fronteras Exteriores](#) (Frontex) a crear un mecanismo de gestión de reclamaciones. Tras anunciar su «intención de cooperar con el Parlamento Europeo y de implicarse de manera proactiva con la Comisión y con las demás instituciones de la UE en defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos», la Defensora del Pueblo mantuvo reuniones individuales con varios diputados y miembros del personal del Parlamento.



Martin Schulz, presidente del Parlamento Europeo. Espero impaciente el encuentro con la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en Estrasburgo.

9.2 Comisión Europea



Emily O'Reilly se entrevistó con José Manuel Barroso en octubre de 2013.

Los servicios de la Defensora del Pueblo dedican grandes esfuerzos a mantener un contacto sistemático con los miembros y funcionarios de la [Comisión Europea](#), visto que el porcentaje más alto de las investigaciones realizadas cada año corresponden a esta institución.

Tras tomar posesión de su cargo, Emily O'Reilly se reunió con José Manuel Barroso, presidente de la Comisión Europea, con Maroš Šefčovič, vicepresidente de la Comisión Europea responsable de Relaciones Institucionales y Administración, con Catherine Day, secretaria general, con Giovanni Kessler, director general de la [Oficina Europea de Lucha contra el Fraude](#), con Rytis Martikonis, director general para la Traducción, y con Jonathan Faull, director general de Mercado Interior y Servicios.

A screenshot of a tweet from Maroš Šefčovič (@MarosSefcovic) on October 14, 2013. The tweet says: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." Above the tweet, there is a header with a Twitter logo and the number "#10". Below the tweet, there is a blue box containing text in Spanish: "Defensor del Pueblo Europeo. Mañana Emily O'Reilly mantendrá una reunión con @MarosSefcovic, vicepresidente de la @EU_Commission, en Bruselas bit.ly/17QYjtm" and "Maroš Šefčovič, vicepresidente de la Comisión Europea, comisario responsable de Relaciones Interinstitucionales y Administración. Espero impaciente nuestra reunión y futura cooperación." The tweet itself has 1 retweet and 0 replies.

9.3 Agencias de la UE

A lo largo de los últimos quince años se han creado numerosas [agencias de la UE](#), localizadas en diversos países de Europa. La Defensora del Pueblo Europeo, en el ejercicio de sus facultades de realizar investigaciones de oficio, ha elaborado un programa de visitas a las agencias. Este programa le permite mejorar la comunicación con ellas para insistir en la importancia de la buena administración, la correcta tramitación de las reclamaciones y la cultura de servicio. Ofrece asimismo una oportunidad para identificar y difundir buenas prácticas entre las agencias.

Durante su estancia en Vilna para pronunciar el discurso de clausura del Año Europeo de los Ciudadanos 2013, la Defensora del Pueblo aprovechó la ocasión para intercambiar opiniones con Virginija Langbakk, directora del [Instituto Europeo de la Igualdad de Género](#) (EIGE), y con otros miembros de su equipo.



Para obtener más información sobre el programa de visitas, consúltese el artículo titulado *Visitas del Defensor del Pueblo a las agencias de la UE: identificación y difusión de buenas prácticas*, publicado en el [número de noviembre de 2013](#) del boletín de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

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

Aparte sus relaciones con la Unión Europea, la Defensora del Pueblo coopera con otras organizaciones internacionales, como las [Naciones Unidas](#), especialmente en el ámbito de los derechos humanos. Por ejemplo, en el marco de actuación de la Unión en relación con la [Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (UNCRPD), la Defensora del Pueblo tiene la función de proteger, promover y supervisar la aplicación de la Convención en las instituciones de la UE. Se trata de una función que lleva a cabo conjuntamente con el [Parlamento Europeo](#), la [Comisión Europea](#), la [Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (FRA) y el [Foro Europeo de la Discapacidad](#) (EDF). Todas estas entidades conforman el marco europeo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD EU). La Convención entró en vigor para la UE en enero de 2011.

Durante 2013, la Defensora del Pueblo consultó en primer lugar a los distintos miembros del marco europeo, con vistas a la elaboración de un programa de trabajo plurianual para definir sus propios cometidos específicos. También consultó a la [Red Europea de Defensores del Pueblo](#), al [Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos](#) (INDH) y a la [Red Europea de Organismos para la Igualdad](#) (Equinet). Entre los cometidos de la Defensora del Pueblo se incluye el de velar ante las instituciones de la UE por que sus servicios sea accesibles para las personas con discapacidad, por que estas

personas puedan acceder a la información de las instituciones y dispongan de medios de comunicación con ellas, por que el entorno de trabajo de las instituciones de la UE sea abierto, integrador y accesible para los discapacitados, y por que estos puedan participar de manera plena y efectiva en la vida económica y pública.

In 2013, la Defensora del Pueblo inició una investigación sobre la revocación por parte del Parlamento Europeo de una excepción que excluía a un miembro del personal del ejercicio anual de movilidad, debido a sus circunstancias familiares excepcionales. La Defensora el Pueblo inició otra investigación ante las alegaciones de que la herramienta [Europass CV](#), gestionada por el [Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional](#) (Cedefop), no era accesible para las personas con deficiencias visuales. En ambos asuntos, que se encuentran actualmente en curso, la Defensora del Pueblo ha llamado la atención de las instituciones afectadas sobre la CDPD.

Como resultado de la convocatoria de manifestaciones de interés organizada por la Defensora del Pueblo para funcionarios de los Estados miembros de la UE, publicada en 2013, se incorporó a comienzos de 2014 en comisión de servicios al equipo de la Defensora del Pueblo un experto nacional en materia de discapacidad. Su rol será el de ayudar a la Defensora del Pueblo a definir sus programas de trabajo en materia de discapacidad y a comunicarse mejor con los ciudadanos y funcionarios de la UE, con el fin de informarles sobre sus derechos y obligaciones en el marco de la CDPD.

Desde 2013, todas las publicaciones de la Defensora del Pueblo están disponibles, previa solicitud, en texto con tipografía de gran tamaño o en forma de audio. A lo largo del año, la Defensora del Pueblo inició las tareas de elaboración de un registro público de documentos, y una de las razones clave para ello es el garantizar a las personas con dificultades visuales el acceso a los documentos.



10 • Relaciones con las redes

Reclamaciones transferidas por el Defensor del Pueblo Europeo a otras instituciones u órganos, o sugerencia al reclamante de dirigirse a otras instituciones u órganos en 2013

Un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo de los cuales:



La Comisión Europea



Otras instituciones y órganos



Nota: Puesto que en algunos asuntos los reclamantes recibieron más de un consejo de la Defensora del Pueblo, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

La Defensora del Pueblo Europeo colabora estrechamente con diversas redes con objeto de conseguir que las reclamaciones de los ciudadanos relacionadas con la legislación de la UE se tramiten de manera rápida y eficaz.

Son muchos los reclamantes que se dirigen a la Defensora del Pueblo cuando tienen problemas con una administración local, regional o nacional. Estas reclamaciones quedan fuera del ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo y suelen referirse a presuntas infracciones del Derecho de la Unión Europea por parte de los Estados miembros. Los defensores del pueblo nacionales o regionales integrados en la [Red Europea de Defensores del Pueblo](#) son las instancias apropiadas para tramitar muchos de estos casos. También la [Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo](#) es miembro de pleno derecho de la Red. Una de las finalidades de la Red es facilitar la transferencia rápida de las reclamaciones al miembro competente de la misma, ya se trate de un defensor del pueblo nacional o regional, de un organismo análogo o de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.



Presentar una reclamación



Solicitar información

La Guía interactiva del Defensor del Pueblo Europeo ayuda cada año a 20 000 ciudadanos a encontrar el órgano adecuado al que dirigirse para solucionar su problema.

La Red agrupa actualmente 94 oficinas en 35 países europeos. En ella participan los defensores del pueblo nacionales y regionales y órganos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, de los países candidatos a la adhesión a la UE y de algunos otros países del Espacio Económico Europeo o del espacio Schengen, así como la Defensora del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

La Red es un mecanismo útil de intercambio de información sobre legislación y buenas prácticas europeas a través de seminarios, de un boletín semestral y de una extranet que se usa para el debate electrónico y el compartir documentos.

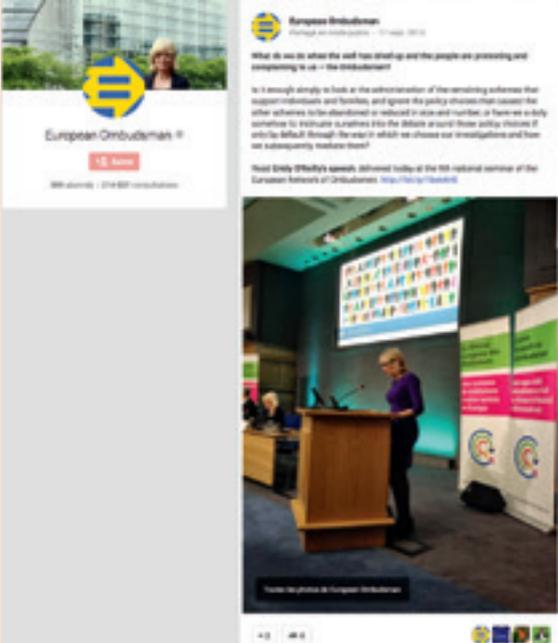
Entre los temas debatidos en 2013 destacaron los siguientes: el papel de la Defensora del Pueblo Europeo en el marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades (UNCRPD), las investigaciones de oficio emprendidas por los defensores del pueblo, la integración de las redes sociales en sus estrategias de comunicación, la aplicación de sus funciones como mecanismos de prevención nacionales y la innovación en las instituciones de los defensores del pueblo.

In 2013, el Defensor del Pueblo Europeo y el [Defensor del Pueblo de Irlanda](#) organizaron conjuntamente el [IX Seminario Nacional de la Red Europea de Defensores del Pueblo](#). Este seminario se celebró en Dublín del 15 al



17 de septiembre y durante él se debatieron diversos temas, entre ellos la innovación en las instituciones de los defensores del pueblo, las reformas en una época de austeridad y cómo dar relevancia a los ciudadanos.

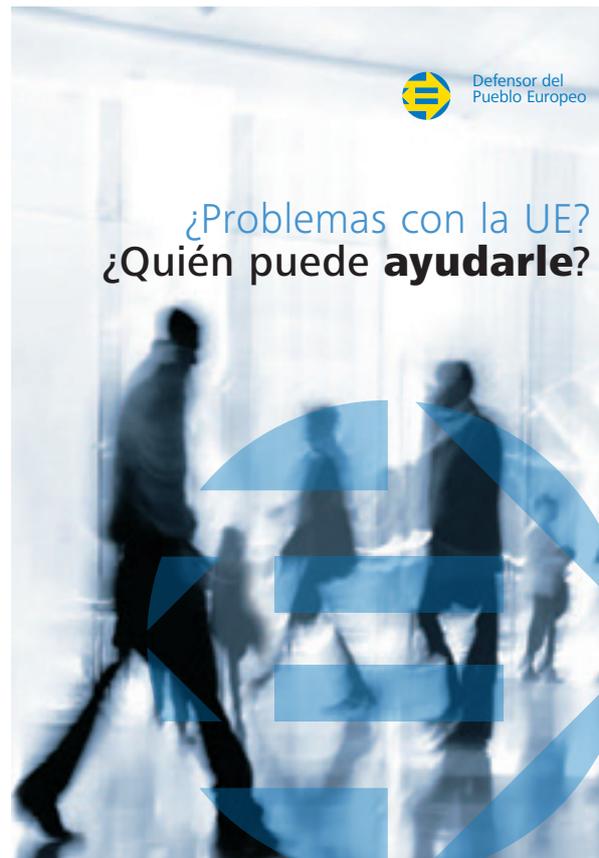


¿Qué hacemos cuando se acaban las alternativas y la gente protesta y nos presenta una reclamación a nosotros, los Defensores del Pueblo?

La pregunta es si basta con examinar la gestión de los sistemas aún existentes que ayudan a las personas y las familias, y omitir las opciones políticas que han provocado el abandono de los demás sistemas o su disminución en número y tamaño. O si por el contrario tenemos de algún modo el deber de participar en el debate sobre esas opciones, aunque sea por defecto, mediante el método elegido para nuestras investigaciones y cómo mediamos posteriormente en ellas.

Lea el discurso de **Emily O'Reilly**, pronunciado hoy en el IX Seminario nacional de la Red Europea de Defensores del Pueblo: <http://bit.ly/1bok4n8>

En algunos asuntos, la Defensora del Pueblo puede considerar adecuado transferir una reclamación a la **Comisión Europea**, a **Solvit** o a **Tu Europa – Asesoramiento**. Solvit es una red creada por la Comisión Europea con el fin de ayudar a quienes encuentran obstáculos al tratar de ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. El servicio Tu Europa – Asesoramiento es otra red de ámbito europeo que la Comisión ha establecido para ayudar y asesorar a los ciudadanos sobre su vida, su trabajo y sus viajes por Europa. Antes de transferir una reclamación o de asesorar al reclamante, los servicios de la Defensora del Pueblo hacen todo lo posible por averiguar cuál es la instancia más indicada para prestarle ayuda.



¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?

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



11 • Recursos

11.1 Presupuesto

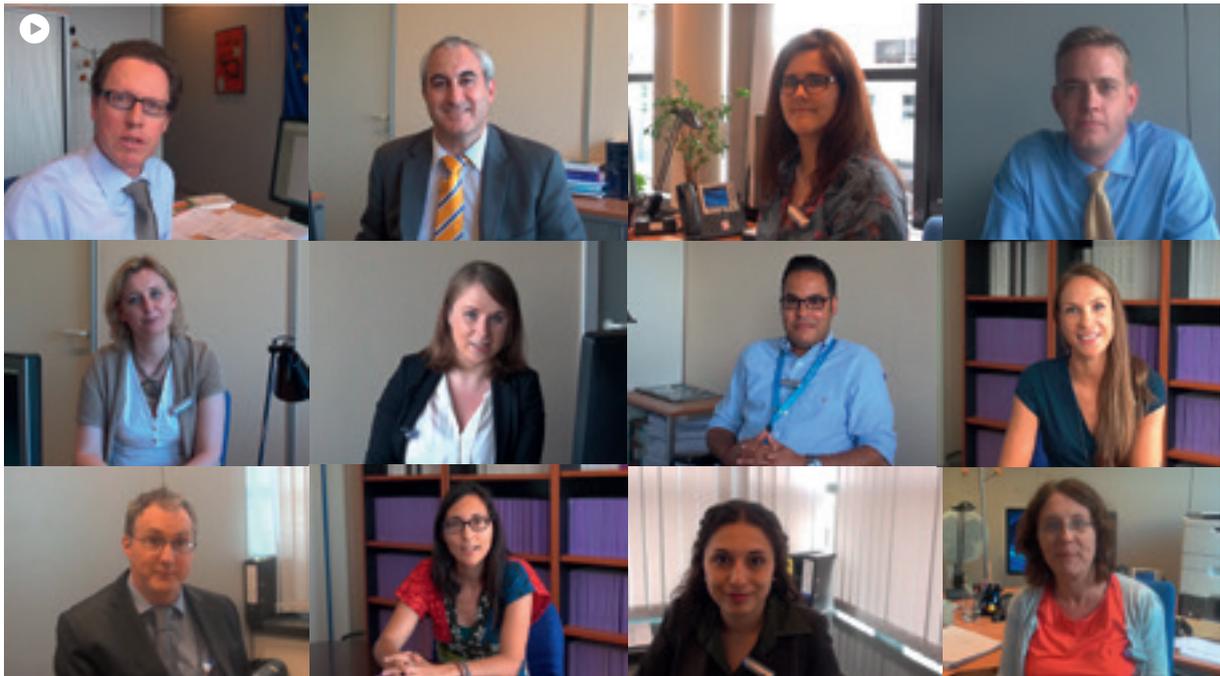
El presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE y se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, complementos y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 abarca los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. El título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución. **En 2013, los créditos presupuestarios fueron de 9 731 371 euros.**

Para garantizar una gestión eficaz de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo, Robert Galvin, lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno y de las operaciones financieras efectuadas por la institución. Al igual que ocurre con otras instituciones de la UE, el **Tribunal de Cuentas Europeo** también ejerce de auditor del Defensor del Pueblo.

11.2 Utilización de los recursos

Todos los años, el Defensor del Pueblo aprueba un **Plan de Gestión Anual** (PGA) en el que se describen las acciones concretas que debe llevar a cabo para poner en práctica las prioridades de la institución. El PGA de 2013 fue el tercero basado en la Estrategia del Defensor del Pueblo **para el mandato 2009-2014**. Los objetivos para 2013 —al igual que para los demás años cubiertos por la Estrategia— eran escuchar, cumplir, persuadir, comunicar y adaptarse. El PGA incluye indicadores clave de rendimiento (ICR) que permiten medir los progresos realizados en la consecución de estos objetivos. Los ICR y los objetivos correspondientes se revisan anualmente y se modifican en caso necesario.

El Defensor del Pueblo elabora asimismo un **Informe Anual de Actividades** (IAA). El IAA contiene información sobre los resultados de las actividades relacionadas con los objetivos establecidos en el PGA, los riesgos asociados a dichas actividades, la utilización de los recursos a disposición del Defensor del Pueblo y la eficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución.



Conozca al equipo de la Defensora del Pueblo Europeo. <http://europa.eu/!Ku33Yr>



11.3 El equipo de la Defensora del Pueblo

La institución cuenta con un personal altamente cualificado y plurilingüe, lo que le permite tramitar las reclamaciones relativas a mala administración en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y crear conciencia sobre el trabajo desarrollado por la Defensora del Pueblo. En 2013, la plantilla de la institución del Defensor del Pueblo comprendía 67 puestos.

En la página de Internet de la Defensora del Pueblo (www.ombudsman.europa.eu) se publica y actualiza periódicamente, en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE, la lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la institución y las funciones de cada departamento.



Equipo de la Defensora del Pueblo Europeo.



Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por correo postal

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

Por teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Internet

Sitio web: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Visitas

Si desea visitar las oficinas del Defensor del Pueblo Europeo en Bruselas o Estrasburgo, póngase en contacto con nosotros previamente.



El presente *Informe Anual* se publica en internet en:

www.ombudsman.europa.eu



Oficina de Publicaciones

© Unión Europea, 2014

© Unión Europea para todas las fotografías, vídeos o imágenes, 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 A/S, Albertslund, Dinamarca y EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-577-6 . ISSN 1680-3825 . doi:10.2869/36496 . QK-AA-14-001-ES-C

EPUB ISBN 978-92-9212-601-8 . ISSN 1680-3930 . doi:10.2869/41158 . QK-AA-14-001-ES-E

PDF ISBN 978-92-9212-553-0 . ISSN 1680-3930 . doi:10.2869/32483 . QK-AA-14-001-ES-N



Informe Anual • Informe Anual

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