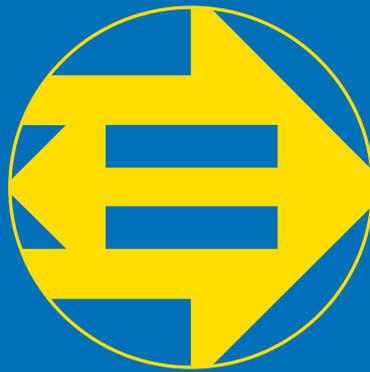
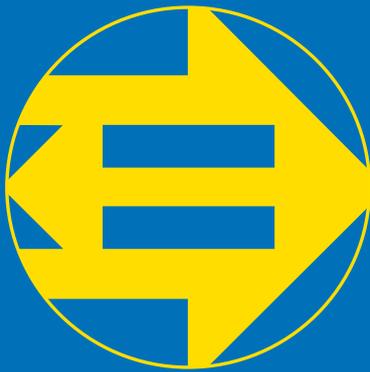
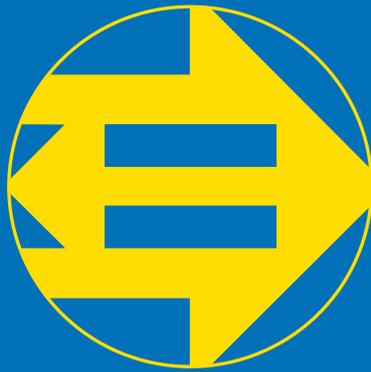
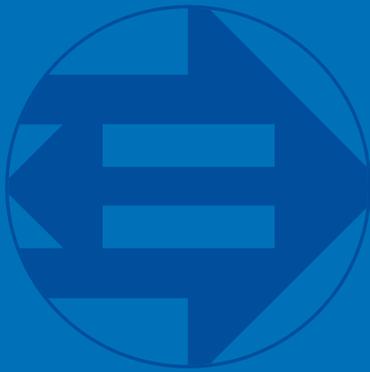
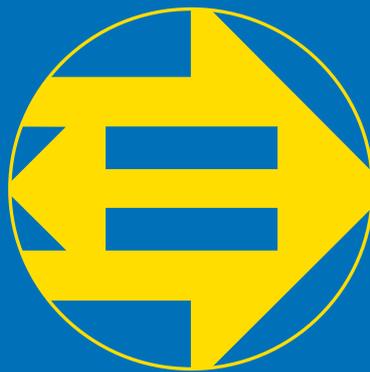
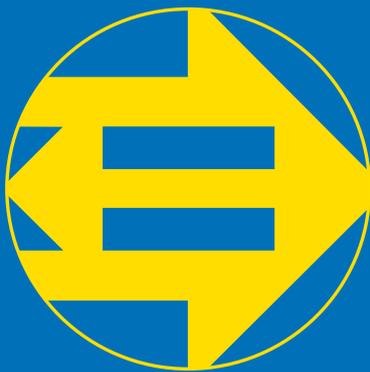




Defensor del
Pueblo Europeo
Informe Anual
2012

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
2012





Índice

Introducción del Defensor del Pueblo	4
1 Reclamaciones e investigaciones	11
1.1 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo	12
1.2 Análisis de las reclamaciones examinadas en 2012	18
1.3 Análisis de las investigaciones iniciadas	24
1.4 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo	29
1.5 Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas	35
1.6 Análisis temático de las investigaciones archivadas	38
1.7 Transferencia de reclamaciones y casos en los que se aconsejó al reclamante que recurriera a otros organismos	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	63
2.3 Relaciones con otros interesados	65
2.4 Derechos de las personas con discapacidad	70
3 Recursos	73
3.1 Personal	74
3.2 Presupuesto	76
3.3 Utilización de los recursos	77
Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo	78

Introducción del Defensor del Pueblo



Me complace presentarles el *Informe Anual 2012* del Defensor del Pueblo. En estas páginas encontrará un balance pormenorizado de nuestras actividades de tramitación de reclamaciones, una visión general de nuestros esfuerzos por promover la buena administración en las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea y una presentación de nuestras actividades de divulgación, el objetivo de todas las cuales es garantizar que los ciudadanos puedan disfrutar plenamente de sus derechos.



Abrimos el Informe con esta introducción, con la que queremos poner de relieve los hechos más destacados de 2012. El capítulo 1 ofrece una descripción pormenorizada de las tareas del Defensor del Pueblo en la tramitación de reclamaciones y la realización de investigaciones, incluida una exposición de su ámbito de competencias y sus procedimientos. El capítulo 2 se refiere a las relaciones del Defensor del Pueblo con otras instituciones, órganos y organismos de la UE¹, con la comunidad de defensores del pueblo nacionales, regionales y locales de Europa y con otras partes interesadas relevantes. También incluye, por primera vez, una sección dedicada a los derechos de las personas con discapacidad. Por último, el capítulo 3 presenta detalles relativos al personal y al presupuesto del Defensor del Pueblo.

Un año récord en materia de reclamaciones e investigaciones

El año 2012 fue especialmente intenso para el Defensor del Pueblo Europeo y su equipo, con una cifra récord de investigaciones iniciadas y archivadas. Las 465 investigaciones iniciadas representan un incremento del 18 % respecto de 2011². Por su parte, el número de investigaciones archivadas aumentó un 23 % en comparación con el año anterior y alcanzó un nuevo récord de 390. En términos más generales y al igual que en 2011, el Defensor del Pueblo prestó asistencia a más de 22 000 personas tramitando sus reclamaciones (2 442 casos), respondiendo a sus solicitudes de información (1 211) y asesorándoles a través de la guía

interactiva publicada en nuestra página web (19 281).

El número total de reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo disminuyó por cuarto año consecutivo, lo que confirma el éxito de la guía interactiva. Dicho número ha pasado de 3 406 reclamaciones en 2008 a 2 442 en 2012, principalmente debido al menor número de personas que se dirigen erróneamente al Defensor del Pueblo. Si un particular se dirige a nuestro servicio cuando en realidad son otras las instancias competentes para tramitar su reclamación, le asesoramos o damos traslado a su caso. La recomendación más común que se presta en mi institución es remitir al interesado a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo³. Casi el 60 % de las reclamaciones tramitadas en 2012 se enmarcaban en el ámbito de competencias de un miembro de la Red y algo más de la mitad de ellas (30 % del total) correspondían al Defensor del Pueblo. En cuanto a las reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias, la cifra, 1 720, es la más baja en diez años.

La racionalización en la tramitación de esas reclamaciones «fuera del ámbito de competencias» permitió ocuparse de ellas en 2012 con mucha más rapidez. No obstante, debido al incremento del volumen de casos, el plazo medio para concluir las investigaciones fue ligeramente superior, pasando de diez meses en 2011 a once meses en 2012. Con todo, seguimos completando la mayoría de las investigaciones (69 %) en un período máximo de un año, mejorando así ligeramente los resultados obtenidos en 2010 (66 %). Todo esto lo logramos en

1. En aras de la brevedad, en el presente Informe el término «institución» se refiere a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE.

2. Como se explica en el *Informe Anual 2011*, en ese año se modificaron los procedimientos del Defensor del Pueblo, lo que condujo a una cifra récord de 396 investigaciones iniciadas. El nuevo incremento de 2012 representa una continuación de esa tendencia.

3. La Red engloba actualmente 99 oficinas de 35 países europeos e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos 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 y/o del espacio Schengen, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Introducción del Defensor del Pueblo

2012 con una plantilla de 66 personas y con créditos presupuestarios por importe de 9 516 500 EUR.

Un año intenso de supervisión de la administración de la UE

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2012 se referían a la Comisión Europea (en concreto, 245, el 53 % del total). Al ser la Comisión la principal institución de la UE cuyas decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que sea el objeto más frecuente de las reclamaciones de estos. La Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), cuyas decisiones afectan a los ciudadanos que desean trabajar en la administración de la UE, dio lugar a la apertura de 78 investigaciones (17 %). No solo representa esta cifra el doble de las investigaciones del año anterior (42), sino que, lamento tener que decirlo, la respuesta de la EPSO a algunas de las cuestiones planteadas fue motivo de preocupación.

En 2012, se iniciaron un total de 24 investigaciones relativas al Parlamento Europeo (5 %), 14 al Servicio Europeo de Acción Exterior (3 %) y siete al Banco Europeo de Inversiones (1,5 %). Otras 97 (21 % del total) se refirieron a otras instituciones, órganos y organismos de la UE. De ellas, 58 correspondieron a agencias de la UE. Durante el año, proseguí mi programa de visitas a las agencias, realizando un total de ocho.

Como cada año, en este informe se destacan también algunos asuntos que pueden servir de modelo sobre cómo responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo. Seis de diez asuntos hacen referencia a la Comisión y los demás al Consejo Europeo, el

Consejo de la UE, el Banco Central Europeo y la Agencia Europea de Medicamentos. Del total, seis asuntos aluden a la transparencia, mientras que otro debe vincularse a la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. También se incluyen otras cuestiones como la contratación, el respeto a los ciudadanos y las compensaciones.

Estos asuntos se describen en la sección 1.5 del Informe. El análisis temático que sigue resume las principales conclusiones *de iure* y *de facto* de las decisiones archivadas adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2012. Los asuntos considerados tratan los aspectos siguientes: (i) la transparencia, el acceso del público y los datos personales (22 % del número total de investigaciones archivadas); (ii) la Comisión como guardiana de los Tratados (22 %); (iii) la adjudicación de contratos y subvenciones (7 %); (iv) la ejecución de contratos (4 %); (v) la administración y el Estatuto de los funcionarios (17 %); (vi) los concursos y los procedimientos de selección (21 %); y (vii) los temas institucionales, elaboración de políticas y otras actividades (12 %). Cabe señalar que, por primera vez, el número de investigaciones relativas a la Comisión como guardiana de los Tratados igualó el número de investigaciones sobre la transparencia. Dado el importante papel que desempeña el Defensor del Pueblo en este ámbito, es de lamentar que la nueva Comunicación de la Comisión sobre las relaciones con el reclamante en relación con la aplicación del Derecho de la Unión no vaya dirigida al Defensor del Pueblo, a diferencia de su predecesora. Escribí al Secretario General de la Comisión sobre este asunto en junio de 2012.

De las 390 investigaciones archivadas en 2012, diez habían sido iniciadas de oficio por el Defensor del Pueblo. Hallé



ejemplos de mala administración en 56 asuntos (47 en 2011) y en nueve de ellos se obtuvieron resultados positivos para el reclamante (13 en 2011) después de presentar proyectos de recomendación que fueron aceptados. En 2012, los asuntos archivados con un comentario crítico del Defensor del Pueblo fueron 47, es decir, 12 más que en 2011. Tal dato también es motivo de preocupación, por lo que vigilaré muy de cerca el seguimiento de las instituciones a esos comentarios en mi estudio anual sobre el seguimiento de los comentarios críticos y adicionales. En relación con estos últimos, en 2012 emití en 30 asuntos comentarios adicionales orientados a mejorar la calidad de la administración.

El número de asuntos resueltos por las instituciones o en los que se alcanzó una solución amistosa se redujo ligeramente: 80 frente a 84 en 2011. El Defensor del Pueblo consideró que no estaban justificadas otras investigaciones en 197 asuntos (128 en 2011). Muchos de ellos son consecuencia de cambios en el procedimiento simplificado introducidos por el Defensor del Pueblo en 2011. Por otro lado, concluí que no había existido mala administración en 76 asuntos (64 en 2011).

Un año positivo en términos de influencia del Defensor del Pueblo

En 2012, obtuvimos por vez primera una respuesta concreta a la pregunta «¿Considera eficaz al Defensor del Pueblo Europeo?». Según señalan dos publicaciones elaboradas el pasado año (el estudio de seguimiento sobre los comentarios críticos y adicionales, y un nuevo informe de cumplimiento), las instituciones de la UE acatan las recomendaciones del Defensor del

Pueblo en cuatro de cada cinco ocasiones (82 %). En otras palabras, de los 120 casos en los que el Defensor del Pueblo emitió comentarios y recomendaciones en el contexto de los asuntos archivados en 2011, las instituciones respondieron de forma positiva en 98 ocasiones, ya fuera en 2011 o en el transcurso de 2012. En adelante, el estudio de seguimiento y el informe sobre cumplimiento de los asuntos archivados se combinarán en un informe completo sobre el seguimiento dado a las sugerencias del Defensor del Pueblo por las instituciones de la UE. Tenemos previsto publicar ese nuevo informe combinado en noviembre de cada año.

La información sobre el estudio de seguimiento facilitada durante el año del Presidente por el Consejo Europeo, Herman Van Rompuy, me reforzó aún más en mi convicción sobre el valor de este ejercicio y, lo que es más importante, sobre la necesidad de seguir trabajando intensamente para los ciudadanos. En palabras del Presidente Van Rompuy:

«Este trabajo es otro elemento esencial para llevar a la opinión pública al convencimiento de que la Unión cuenta con mecanismos intrínsecos de control y equilibrio. Incluso para la mayoría de los ciudadanos que no necesitan recurrir al Defensor del Pueblo, es importante saber que existen tales salvaguardias y que se aplican activamente.»

Huelga decir que no dejaremos en nuestro empeño de fomentar los más elevados estándares de conducta en las instituciones, tal como se establece en la declaración de objetivos del Defensor del Pueblo Europeo. Teniendo presente este propósito, publiqué en 2012, en todas las lenguas oficiales de la UE, una serie de principios de servicio público que deberían regir el comportamiento

Introducción del Defensor del Pueblo

de los funcionarios de la UE. Esos cinco principios de servicio público son los de compromiso con la Unión Europea y sus ciudadanos, integridad, objetividad, respeto hacia los demás y transparencia. Se trata de principios que tienen en cuenta las buenas prácticas identificadas en los Estados miembros y que se expresaron tras una consulta inicial con la Red Europea de Defensores del Pueblo. Incluso se realizó otra consulta pública sobre el primer borrador de los mismos. Una vez publicados los principios, el Defensor del Pueblo elaboró unas directrices sobre ética y deontología para su propia institución.

Un año de éxito en términos de contacto con los ciudadanos

En mi encuentro con los directores generales de la Comisión el pasado mes de marzo llamé la atención sobre esos principios. En esa ocasión, destacué especialmente que, en un momento en el que la UE se enfrenta a una grave crisis, tales principios pueden contribuir a aumentar la confianza entre los ciudadanos y las instituciones. Este acto, el más importante organizado hasta la fecha con las partes interesadas brindó a los ciudadanos la oportunidad de debatir el tema «Europa en crisis: el desafío de ganar la confianza de los ciudadanos» con los Presidentes

del Parlamento, de la Comisión y del Consejo de la UE. Con ese acto se pretendía examinar medidas concretas que las instituciones nacionales y europeas puedan adoptar para ganarse la confianza de los ciudadanos, es decir, medidas que reflejen el principio rector de la declaración de objetivos del Defensor del Pueblo Europeo: construir la confianza entre los ciudadanos y la Unión a través del diálogo. El carácter interactivo del acto permitió a la audiencia que no estaba presente en la sala seguir el debate a través de webstream y formular preguntas y comentarios a través de Twitter. Una «pantalla de tweets» en la sala donde se celebraba el seminario mostraba las contribuciones de los ciudadanos, de forma que los oradores tenían la oportunidad de comentarlas. La publicación de un vídeo en nuestra página web y en YouTube demuestra asimismo nuestra determinación de llegar a los ciudadanos por medios atractivos e innovadores.

Otro acto destacado del calendario anual del Defensor del Pueblo es el Día Internacional del Derecho a Saber, que se celebra el 28 de septiembre. En 2012, y en cooperación con el mecanismo de reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Defensor del Pueblo organizó el seminario «Transparencia y responsabilidad de los bancos

El acto más importante en materia de comunicación organizado por el Defensor del Pueblo Europeo en 2012 fue el seminario «Europa en crisis: el desafío de ganar la confianza de los ciudadanos». Entre los principales oradores destacó José Manuel Barroso, Presidente de la Comisión Europea.





El 28 de septiembre, el Defensor del Pueblo organizó en Bruselas, en cooperación con el mecanismo de reclamaciones del BEI, el seminario «Día Internacional del Derecho a Saber – Transparencia y responsabilidad de los bancos internacionales de desarrollo».



internacionales de desarrollo». Tuvo lugar al finalizar la novena reunión anual de Mecanismos independientes de rendición de cuentas, celebrada del 25 al 27 de septiembre de 2012 y organizada conjuntamente por el Defensor del Pueblo, el Banco Europeo de Inversiones y la Universidad de Luxemburgo.

El Defensor del Pueblo intervino en la organización de otros tres actos de gran importancia para la institución. En primer lugar, junto con la *Research Network on EU Administrative Law* (ReNEUAL), organizó en marzo, en Bruselas, una conferencia para examinar la posible adopción de una Ley de procedimiento administrativo de la UE, es decir, un conjunto de normas de procedimiento administrativo aplicables a las instituciones, órganos

y organismos de la UE. Se abordó además el posible contenido de esa Ley en materia de formulación de normas, toma de decisiones en casos concretos, contratación pública y redes de información. En segundo lugar, organizó en Bruselas, en octubre de 2012, el Octavo seminario regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Se celebró en el Parlamento de Flandes y el Parlamento de la Federación Valonia-Bruselas. Por último, en junio tuvo lugar en Estrasburgo el Octavo seminario de agentes de enlace de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Las sesiones de clausura se centraron en la función de los defensores del pueblo en materia de protección y promoción de los derechos fundamentales.

El Octavo seminario regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo se celebró en Bruselas del 14 al 16 de octubre.



Introducción del Defensor del Pueblo

Un año de logros para la institución

Uno de los temas en materia de derechos fundamentales al que el Defensor del Pueblo dedicó en 2012 una atención especial fue el de la integración de las personas con discapacidad. La importante función desempeñada por el Defensor en el ámbito de la discapacidad se vio reconocida cuando, en el mes de octubre, el Consejo respaldó el marco europeo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Junto con la Comisión de Peticiones del Parlamento, la Comisión, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión y el Foro Europeo de la Discapacidad, el Defensor del Pueblo trabajará por proteger, promover y supervisar la aplicación de la Convención. Esta Convención es el primer tratado de derechos humanos ratificado por la UE. Por lo que respecta al Defensor del Pueblo, es de la máxima importancia que la Unión cumpla las promesas que ha hecho a los ciudadanos con su firma y ratificación.

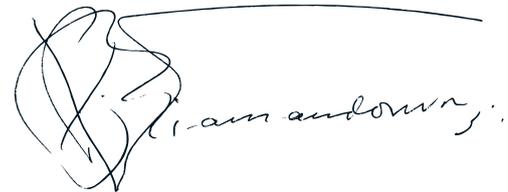
Para garantizar el mejor uso posible de los recursos existentes, el Defensor del Pueblo participó en 2012 en un proyecto de la *European Foundation for Quality Management* (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). Los resultados, como el propio proceso, fueron extremadamente satisfactorios. Gracias al cumplimiento positivo de las tres prioridades de mejora identificadas, el Defensor del Pueblo cuenta ahora con el reconocimiento oficial de «Comprometido con la Excelencia». Los tres proyectos se centraban en los aspectos siguientes: (i) racionalizar la tramitación de las

reclamaciones excluidas del ámbito de competencias; (ii) definir y aclarar las responsabilidades de los jefes de Unidad, los directores y el Secretario General; y (iii) crear un mecanismo sencillo de información para los reclamantes en la forma de encuesta de satisfacción basada en la web. Durante el año, el Defensor del Pueblo realizó además una encuesta sobre estrategia y gobernanza en la que pidió a partes interesadas externas e internas que evaluaran la actuación de la institución.

Con la vista puesta en el próximo año

Todas las actividades mencionadas anteriormente demuestran que, a finales del año 2012, nos hallábamos en una situación satisfactoria en lo que respecta a las promesas plasmadas en la estrategia para el mandato del Defensor del Pueblo durante el período 2009-2014⁴. Puesto que uno de los objetivos generales de la estrategia es garantizar que los ciudadanos europeos disfruten plenamente de sus derechos, esperamos trabajar en 2013, Año Europeo de los Ciudadanos, con entusiasmo y energías renovadas para lograr ese objetivo.

Estrasburgo, 11 de febrero de 2013

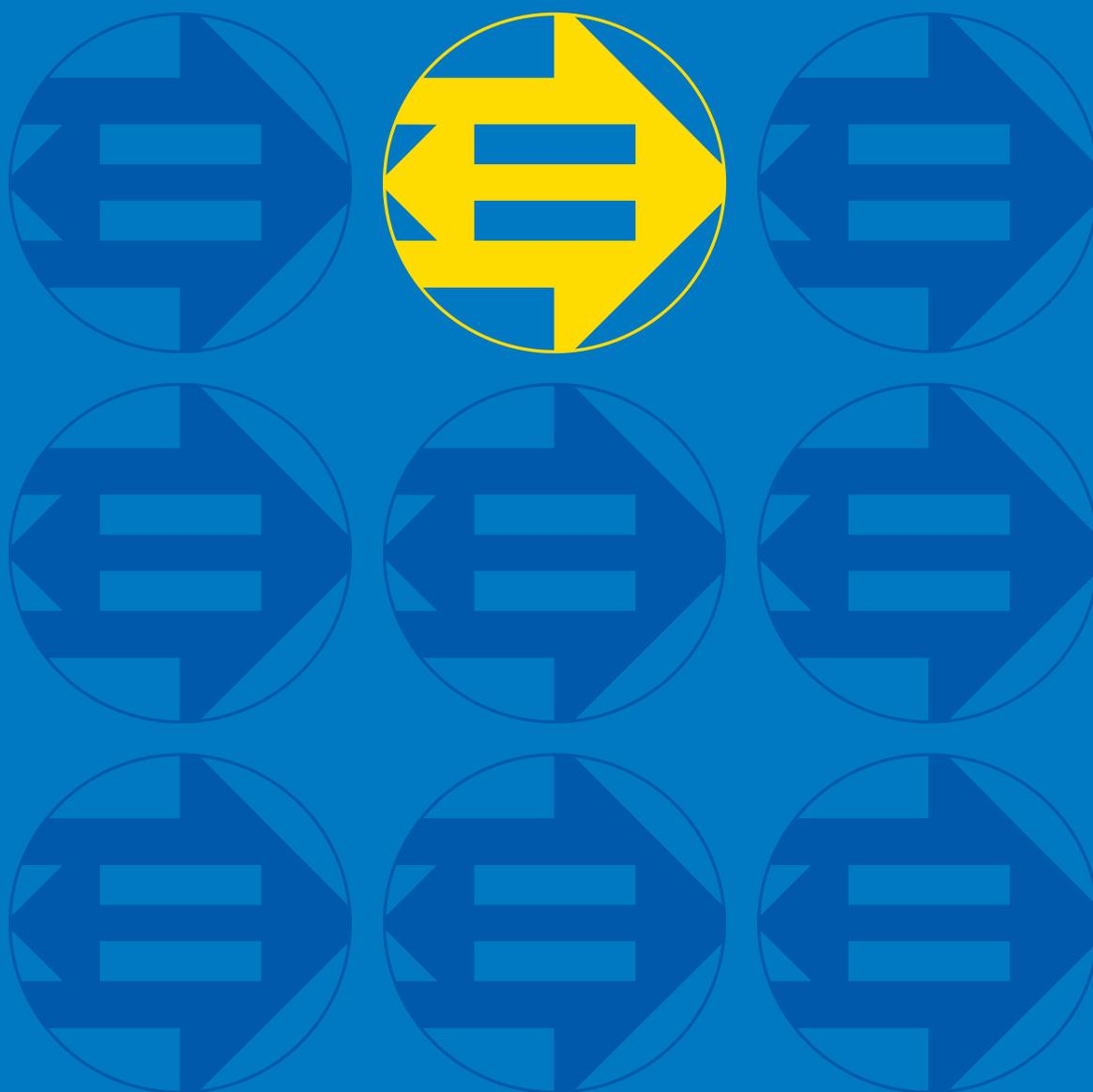


P. Nikiforos Diamandouros

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

1 Reclamaciones e investigaciones

En el capítulo 1 se describen el ámbito de competencia y los procedimientos del Defensor del Pueblo, se ofrece una visión general de las reclamaciones tramitadas en 2012 y se presenta un estudio detallado de las investigaciones llevadas a cabo. Se incluye también una sección con los casos más destacados y con un análisis temático de los mismos. El capítulo concluye con un examen de los asuntos transferidos a otros organismos encargados de atender reclamaciones.



Reclamaciones e investigaciones

1.1 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo

La función del Defensor del Pueblo Europeo

La institución del Defensor del Pueblo Europeo fue establecida por el Tratado de Maastricht como pieza constitutiva de la ciudadanía de la Unión Europea. El artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) prevé la presentación de reclamaciones al Defensor del Pueblo como uno de los derechos de los ciudadanos europeos. También la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recoge ese derecho en su artículo 43. Por esta vía llegan al Defensor del Pueblo posibles casos de mala administración, aunque también el propio Defensor lleva a cabo investigaciones de oficio.

Su trabajo se rige por el artículo 228 del TFUE, por el Estatuto del Defensor del Pueblo¹ y por sus disposiciones de aplicación, adoptadas en virtud del artículo 14 del Estatuto². El Estatuto y las disposiciones de aplicación se pueden consultar en la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) y en versión en papel en la Secretaría de la institución.

No entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros, ni siquiera cuando se refieren a asuntos relacionados con la aplicación del Derecho de la UE.

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo

El artículo 228 del TFUE faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la Unión, con la excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuando ejerce sus funciones jurisdiccionales.

Instituciones, órganos y organismos de la Unión

Las instituciones de la UE son las enumeradas en el artículo 13 del Tratado de la Unión Europea (TUE). En cuanto a los órganos y organismos de la Unión, no existe una definición ni listado oficial. El término incluye tanto órganos establecidos por los Tratados, como el Comité Económico y Social Europeo (CESE), como órganos creados por la legislación, como la Autoridad Bancaria Europea (EBA). El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se amplió, por otra parte, por el Tratado de Lisboa, que incluyó en él los posibles casos de mala administración en el marco de la Política Exterior y de Seguridad Común, incluida la Política Común de Seguridad y Defensa.

No entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo las reclamaciones presentadas contra las

Por esta vía llegan al Defensor del Pueblo posibles casos de mala administración, aunque también el propio Defensor lleva a cabo investigaciones de oficio.

1. En junio de 2008, el Parlamento Europeo adoptó una decisión modificativa del 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 introducidas en el Estatuto en junio de 2008 y tener en cuenta la experiencia adquirida desde 2004, año en que se modificaron por última vez dichas disposiciones. Las nuevas disposiciones entraron en vigor el 1 de enero de 2009.



autoridades públicas de los Estados miembros, ni siquiera cuando se refieren a asuntos relacionados con la aplicación del Derecho de la UE. No obstante, un gran número de estas reclamaciones entran en el ámbito de competencias de los defensores del pueblo nacionales y regionales que integran la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase la sección 1.7).

Mala administración

En respuesta a una invitación del Parlamento Europeo a que se diera una definición clara del concepto de mala administración, el Defensor del Pueblo propuso la siguiente, que fue aceptada por el Parlamento en una Resolución refrendada igualmente 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.»

Esta definición de mala administración parte del respeto a la primacía del Estado de Derecho, de los principios de buena administración y de los derechos fundamentales.

Esta definición de mala administración parte del respeto a la primacía del Estado de Derecho, de los principios de buena administración y de 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 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 sus relaciones con el público. Este Código recoge los principios del Derecho administrativo de la UE reflejados en la jurisprudencia de los tribunales europeos, inspirándose asimismo en la legislación de los Estados miembros. El Defensor del Pueblo publicará una nueva edición del Código a principios de 2013.

Es importante señalar que la definición dada no limita la mala administración a los casos en que la norma o principio vulnerado sea «jurídicamente» vinculante. Los principios de la buena administración van más allá del ámbito estrictamente legislativo y exigen a las instituciones de la UE no solo que cumplan sus obligaciones legales, sino también que actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer plenamente sus derechos. Así pues, mientras que la ilegalidad en los asuntos que son competencia del Defensor del Pueblo

implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente una ilegalidad. Así, la declaración por el Defensor del Pueblo de mala administración en un determinado caso no implica automáticamente la existencia de un comportamiento ilegal susceptible de sanción por un tribunal³.

En todo caso, el concepto de mala administración también tiene límites. Por ejemplo, el Defensor del Pueblo siempre ha considerado que la labor política del Parlamento Europeo no puede dar origen a casos de mala

³. Véanse al 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* [2004] ECR-SC I-A-319 y II-1407, apartado 101, y de 4 de octubre de 2006 en el asunto T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack c. Comisión* [2006] ECR II-3995, apartado 128.

Reclamaciones e investigaciones

administración. Por lo tanto, las reclamaciones contra las decisiones de las comisiones parlamentarias, como la Comisión de Peticiones, no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Admisibilidad de las reclamaciones y justificación de una investigación

Para que el Defensor del Pueblo pueda iniciar una investigación, la reclamación en que se base debe cumplir determinados criterios de admisibilidad.

El artículo 228 del TFUE establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas».

Con arreglo a lo establecido en los artículos pertinentes del Estatuto del Defensor del Pueblo, tales criterios 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 desde que el reclamante haya tenido conocimiento de los hechos que la motivaron (artículo 2, apartado 4).
4. Previamente deberán haberse efectuado gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones, órganos y organismos de que se trate (artículo 2, apartado 4).

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

El artículo 228 del TFUE establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». En 2011, el Defensor del Pueblo decidió considerar como investigaciones (investigaciones aclaratorias) los casos en los que brinda

al reclamante la oportunidad de aportar información adicional, documentos de apoyo o nuevos argumentos para respaldar su argumentación. Si considera que la nueva información aportada por el reclamante es insuficiente o carece de fuerza probatoria, podrá archivar el asunto declarando que «no se ha constatado mala administración» o «no se justifican otras investigaciones». Si, por el contrario, la información o aclaraciones adicionales del reclamante aconsejan solicitar un informe a la institución pertinente, el Defensor del Pueblo procederá a hacerlo.

Como resultado de este cambio de clasificación, el porcentaje de asuntos admisibles archivados por el Defensor del Pueblo como «reclamaciones que no justifican una investigación» descendió del 40 % en 2010 al 24 % en 2011, y solo al 12 % en 2012. Este grupo de asuntos en los que «no está justificada una investigación» corresponde normalmente a situaciones que ya están siendo examinadas por otros organismos, o en que el reclamante no ha aportado las



pruebas documentales necesarias para fundamentar su reclamación. Como resultado, el número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo pasó de 396 en 2011 a 465 en 2012.

Reclamaciones e investigaciones de oficio

Según el artículo 228 del TFUE, el Defensor del Pueblo puede recibir reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro. También puede 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. En estos casos, el Defensor del Pueblo concede a la persona durante la investigación las mismas oportunidades procesales que si se tratase de una reclamación normal. En 2012 se realizaron dos investigaciones de oficio de esta clase.

El Defensor del Pueblo también puede iniciar investigaciones de oficio para abordar los posibles problemas de carácter global que afecten a las instituciones. En 2012, lo hizo en cinco

manifestaciones de interés sobre las vías de recurso a disposición de los candidatos. Del mismo modo, el asunto **OI/3/2012/CK** contemplaba la información que se facilita a los candidatos sobre los resultados de los procedimientos de selección organizados por la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA). El asunto **OI/2/2012/VL** abordaba la falta de publicación en todas las lenguas oficiales de la UE de la Comunicación de la Comisión de 2002 sobre las relaciones con el reclamante en materia de infracciones del Derecho de la UE. Por último, el asunto **OI/5/2012/BEH-MHZ** se refería al cumplimiento por la Agencia Europea para la gestión de la cooperación operativa en las fronteras exteriores de los Estados miembros de la Unión Europea (Frontex) de sus obligaciones en materia de derechos fundamentales. Esta última investigación también incluyó una consulta pública.

La octava investigación de oficio se inició en relación con el programa de visitas del Defensor del Pueblo a las agencias de la Unión⁴. Se hicieron tales visitas al Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop), la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), la Unidad de Cooperación

El Defensor del Pueblo también puede iniciar investigaciones de oficio para abordar los posibles problemas de carácter global que afecten a las instituciones. En 2012, lo hizo en cinco ocasiones.

ocasiones. Los asuntos **OI/1/2012/MHZ** y **OI/6/2012/MHZ** se referían a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). El primero versaba sobre la fase en la que los tribunales calificadoros de los concursos generales verifican los justificantes de los candidatos, mientras que el segundo trataba de la información facilitada en las convocatorias de

Judicial de la Unión Europea (Eurojust), la Oficina Europea de Policía (Europol), la Junta Europea de Riesgo Sistémico (JERS), la ENISA, la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (ECHA) y Frontex. La finalidad de todas ellas es promover la buena administración y compartir buenas prácticas. En la dirección siguiente se

4. En el *Informe Anual 2011*, se ofrece una explicación completa del procedimiento que sustenta estas visitas.

Reclamaciones e investigaciones

ofrece amplia información sobre las correspondientes actividades:
<http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Los procedimientos del Defensor del Pueblo

Procedimientos de investigación por escrito y procedimientos simplificados

Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas, acusándose normalmente recibo en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción. En el acuse de recibo se comunica al reclamante el procedimiento que se seguirá en el examen de su reclamación, el número de referencia de la misma y el nombre

Pueblo para que revise su decisión de considerar que la reclamación no entra en su ámbito de competencias.

Con este nuevo procedimiento de tramitación se ha reducido de forma significativa el tiempo necesario para responder a los reclamantes en los casos que quedan fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Si la reclamación entra dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, este determina si cumple las condiciones de admisibilidad aplicables. Seguidamente, decide, normalmente en el plazo de un mes, si inicia una investigación. Si decide no iniciarla, notifica al reclamante una decisión motivada.

Con este nuevo procedimiento de tramitación se ha reducido de forma significativa el tiempo necesario para responder a los reclamantes en los casos que quedan fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

y número de teléfono de la persona encargada de tramitarla. También se incluye información sobre protección de los datos personales del reclamante.

Posteriormente se examina cada reclamación para ver si entra en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo. Con objeto de informar cuanto antes a los reclamantes cuyas reclamaciones no puedan ser atendidas, el Defensor del Pueblo decidió en 2011 agilizar la tramitación de las que queden fuera de su ámbito de competencias. En la actualidad, el Registro de la institución atiende este tipo de reclamaciones, explicando los motivos por los que el Defensor del Pueblo no es competente para investigarlas y, siempre que sea posible, transfiriéndolas al organismo competente o indicando al reclamante dónde debe dirigirse. El reclamante puede presentar entonces una solicitud motivada al Defensor del

Si el Defensor del Pueblo considera que es necesaria una investigación, tiene varias posibilidades a su disposición:

- Si necesita información adicional del reclamante, puede invitarle a presentar aclaraciones. Dependiendo de estas aclaraciones, el Defensor del Pueblo podrá decidir el archivo del caso o, si considera que la institución de que se trate debe explicar su posición, pedirle que emita un informe.
- El Defensor del Pueblo puede optar por realizar una inspección de los documentos conservados en el archivo de la institución (véase más adelante) para determinar si es necesario pedir a esta un informe.
- Como alternativa al inicio de una investigación por escrito en un supuesto caso de mala administración, y con el fin de resolver el problema rápidamente, el Defensor del Pueblo puede ponerse en contacto con la institución de



manera informal para intentar llegar a una solución. Así ocurre a menudo en los casos en que la reclamación está motivada por una falta de respuesta de la institución, o por una respuesta inadecuada. En 2012, 53 casos se resolvieron tras una intervención del Defensor del Pueblo para obtener una respuesta rápida a correspondencia que no había sido respondida o lo había sido de forma inadecuada.⁵

Durante la investigación, el Defensor del Pueblo comunica al reclamante cada nueva medida que adopte. En caso de que decida archivar el asunto, le informa

invocó la facultad de examinar expedientes de las instituciones en 36 ocasiones, frente a 38 en 2011.

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 permanecen sujetos a las normas correspondientes del Estatuto de los funcionarios, y en particular tienen la obligación de mantener el secreto profesional. Durante el año 2012, el Defensor del Pueblo no hizo uso de su facultad de oír a testigos.

Durante la investigación, el Defensor del Pueblo comunica al reclamante cada nueva medida que adopte.

de los resultados de la investigación y de las conclusiones alcanzadas en ella. Las decisiones del Defensor del Pueblo no son jurídicamente vinculantes ni generan derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el reclamante ni para la institución afectada.

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 a este las informaciones requeridas y darle acceso a 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 que se trate. De este modo, su capacidad de llevar a cabo investigaciones completas y exhaustivas representa una importante salvaguardia para el reclamante y para el público. En 2012, el Defensor del Pueblo

La revisión del Estatuto realizada en 2008 aclaró y reforzó la obligación del Defensor del Pueblo de mantener la confidencialidad de los documentos y datos obtenidos durante una investigación. En su versión revisada, el Estatuto dispone que el acceso del Defensor del Pueblo a informaciones o documentos clasificados, en particular a documentos sensibles en el sentido del artículo 9 del Reglamento (CE) nº 1049/2001⁶, estará sujeto a la observancia de las normas de seguridad de la institución de la UE afectada. Las instituciones que faciliten información o documentos clasificados de este tipo informarán al Defensor del Pueblo sobre tal circunstancia. Además, el Defensor del Pueblo acordará por adelantado con la institución afectada las condiciones para el tratamiento de la información clasificada, o de los documentos o informaciones de otro tipo incluidos en la obligación de secreto profesional.

5. Como se explica en el *Informe Anual 2011*, en ese año se modificó el procedimiento del Defensor del Pueblo a este respecto, a fin de brindar a los reclamantes la posibilidad de presentar comentarios sobre la respuesta de la institución. La principal consecuencia estadística de este nuevo método es que ahora son menos los asuntos archivados por el Defensor del Pueblo por considerarlos resueltos por la institución y más los archivados sin apreciar mala administración y sin que estén justificadas otras investigaciones.

6. 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.

Reclamaciones e investigaciones

1.2 Análisis de las reclamaciones examinadas en 2012

En 2012, el número de reclamaciones registradas⁷ por el Defensor del Pueblo fue de 2 442, en comparación con las 2 510 de 2011. Las reclamaciones tramitadas⁸ fueron 2 460, de las cuales el 30 % (740 reclamaciones) entraban en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

El 67 % de las reclamaciones recibidas en 2012 se presentaron por Internet.

El 67 % de las reclamaciones recibidas en 2012 se presentaron por Internet. Una elevada proporción de ellas (el 56 %) utilizaron el formulario en versión electrónica, disponible en 23 lenguas en la página en Internet del Defensor del Pueblo. En 2012, el Defensor del Pueblo recibió

y respondió más de 1 200 solicitudes de información. Aunque la dirección de correo electrónico del Defensor del Pueblo sigue siendo el medio preferido para comunicarse con él, 128 solicitudes se recibieron y respondieron a través del correo ordinario y del fax. La considerable y constante reducción de las solicitudes de información recibidas durante los últimos años (1 200 en 2011, 1 000 en 2010, 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 y 4 100 en 2007) demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su página en Internet desde comienzos de enero de 2009. La guía permite a los interesados obtener información sin necesidad de presentar una solicitud. En total, en 2012 el Defensor del Pueblo tramitó más de 3 600 reclamaciones y solicitudes de información.

La considerable y constante reducción de las solicitudes de información recibidas durante los últimos años demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su página en Internet desde comienzos de enero de 2009.

Cuadro 1.1: Asuntos tramitados en 2012

Reclamaciones registradas en 2012	2 442
Reclamaciones tramitadas en 2012	2 460
Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo	1 467
Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo de las cuales:	740
	228 fueron inadmisibles
	62 fueron admisibles, pero sin que estuviera justificada una investigación
	450 dieron lugar a una investigación
Investigaciones de oficio	15
Investigaciones archivadas de las cuales:	390 (incluidas 10 investigaciones de oficio)
	206 se registraron en 2012
	113 se registraron en 2011
	71 se registraron en años anteriores

7. Esta categoría se refiere a las reclamaciones «registradas» durante un año natural determinado, por oposición a las reclamaciones «recibidas» durante el mismo período pero registradas en el año siguiente.

8. La categoría estadística «tramitada» significa que el Defensor del Pueblo ha concluido su análisis para determinar si la reclamación (i) se incluye en su ámbito de competencia o no, (ii) cumple los criterios de admisibilidad o no y (iii) proporciona motivos suficientes para iniciar una investigación o no y ha informado debidamente al reclamante. Debido al tiempo necesario para llevar a cabo este análisis, el número de reclamaciones «tramitadas» en un año determinado no coincide con el número de reclamaciones «registradas» en ese mismo año. El número de reclamaciones tramitadas en un año determinado incluye las registradas a la conclusión del año anterior, pero tramitadas en los primeros meses del año que es objeto del informe. No incluye las reclamaciones registradas a finales del año objeto del informe pero tramitadas durante el año siguiente.



Inició 450 investigaciones a instancia de parte y 15 de oficio. Las cifras equivalentes de 2011 fueron, respectivamente, 382 y 14.

Como se muestra en la figura 1.1⁹, el número de reclamaciones que entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo aumentó de forma considerable entre 2003 y 2004, alcanzó una media de 830 entre 2005 y 2008 y se ha mantenido en una media de unas 730 desde 2009.

Como muestra la figura 1.2¹⁰, en 2012 el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo descendió a 1 720, la cifra más baja registrada desde 2002. El Defensor del Pueblo sigue procurando reducir el número de reclamaciones ajenas a su ámbito de competencias. A tal fin, facilita información clara sobre lo que puede y no puede hacer, y ayuda a los reclamantes a determinar el órgano apropiado desde el primer momento.

Figura 1.1: Número de reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias en 2003-2012

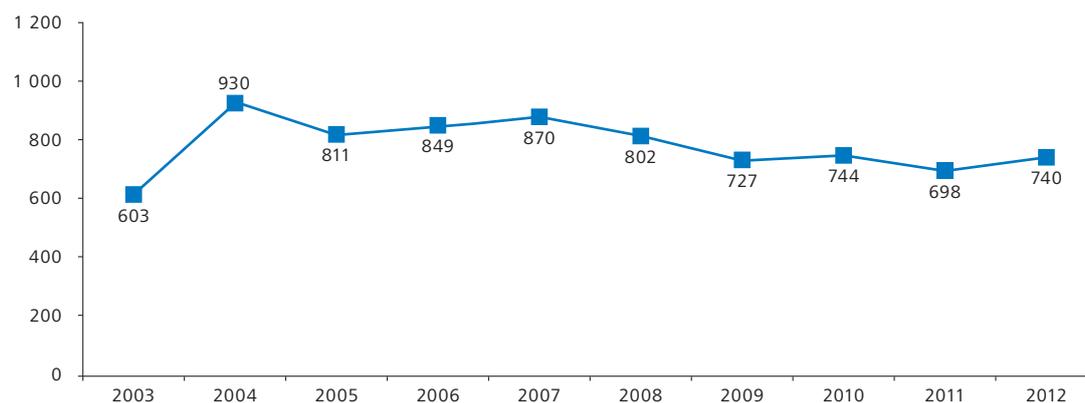
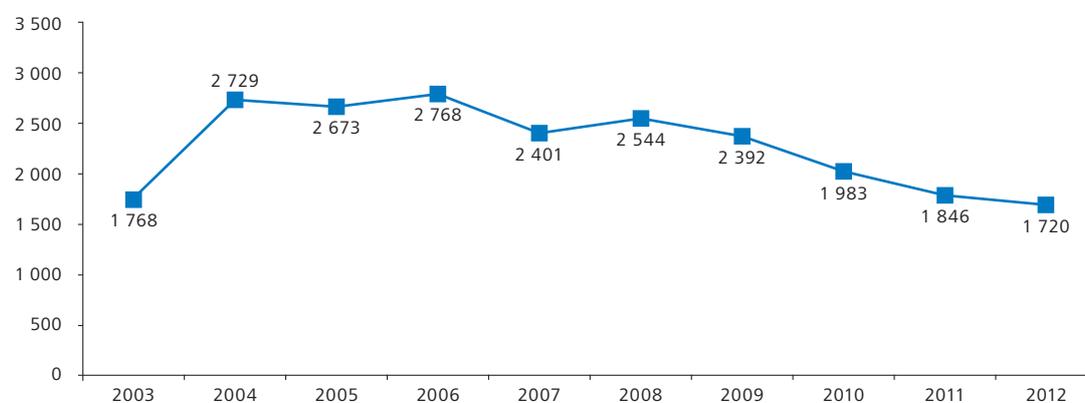


Figura 1.2: Número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias en 2003-2012



9. En 2005, 335 de las reclamaciones presentadas que quedaban fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían a un mismo problema. Para permitir una comparación más precisa entre años, en la figura 1.1 solamente se tienen en cuenta once de estas reclamaciones.

10. En 2006, 281 de las reclamaciones presentadas que quedaban fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían a un mismo problema. Para permitir una comparación más precisa entre años, en la figura 1.2 solamente se tienen en cuenta once de estas reclamaciones.

Reclamaciones e investigaciones

El cuadro 1.2 indica el origen por Estados miembros de las reclamaciones registradas en 2012. Tradicionalmente era Alemania, el Estado miembro más poblado de la UE, el que más reclamaciones presentaba, seguido de España. No obstante, esta tendencia cambió en 2011, cuando España pasó a ocupar el primer puesto, que mantuvo en 2012. Como en 2011, le siguieron Alemania, Polonia y Bélgica. Si se tiene en cuenta la población relativa, los países que más reclamaciones presentaron fueron de nuevo Luxemburgo, Chipre, Malta, Bélgica y Eslovenia.

En 2012, fueron 17 los Estados miembros que contabilizaron más reclamaciones de las correspondientes a su población y nueve los que presentaron menos reclamaciones que las previsibles con arreglo a este criterio, únicamente en un país, Estonia, el número de reclamaciones reflejaba el tamaño real de la población.

Cuadro 1.2: Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas en 2012

País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Ratio
Luxemburgo	39	1,6	0,1	16,0
Chipre	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Bélgica	182	7,5	2,1	3,5
Eslovenia	31	1,3	0,4	3,2
Irlanda	50	2,0	0,9	2,3
Bulgaria	66	2,7	1,6	1,7
Hungría	76	3,1	2,0	1,6
España	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Lituania	23	0,9	0,7	1,3
Grecia	74	3,0	2,3	1,3
Letonia	16	0,7	0,5	1,3
Eslovaquia	34	1,4	1,1	1,3
Dinamarca	34	1,4	1,1	1,3
Polonia	235	9,6	7,7	1,2
Austria	45	1,8	1,7	1,1
Estonia	7	0,3	0,3	1,0
Finlandia	25	1,0	1,1	0,9
Suecia	38	1,6	1,8	0,9
República Checa	42	1,7	2,1	0,8
Alemania	273	11,2	16,6	0,7
Países Bajos	51	2,1	3,3	0,6
Rumanía	58	2,4	4,4	0,5
Reino Unido	162	6,6	12,3	0,5
Francia	138	5,7	12,8	0,4
Italia	118	4,8	11,9	0,4
Otros países	138	5,7		
Desconocido	26	1,1		

Nota: Se indica como ratio el cociente entre el porcentaje de reclamaciones de cada Estado miembro y el porcentaje de su población sobre la población total. Un ratio superior a 1 indica que el Estado miembro en cuestión presentó más reclamaciones de las que cabría esperar atendiendo al tamaño de su población. Los porcentajes se han redondeado al primer decimal.

Reclamaciones e investigaciones

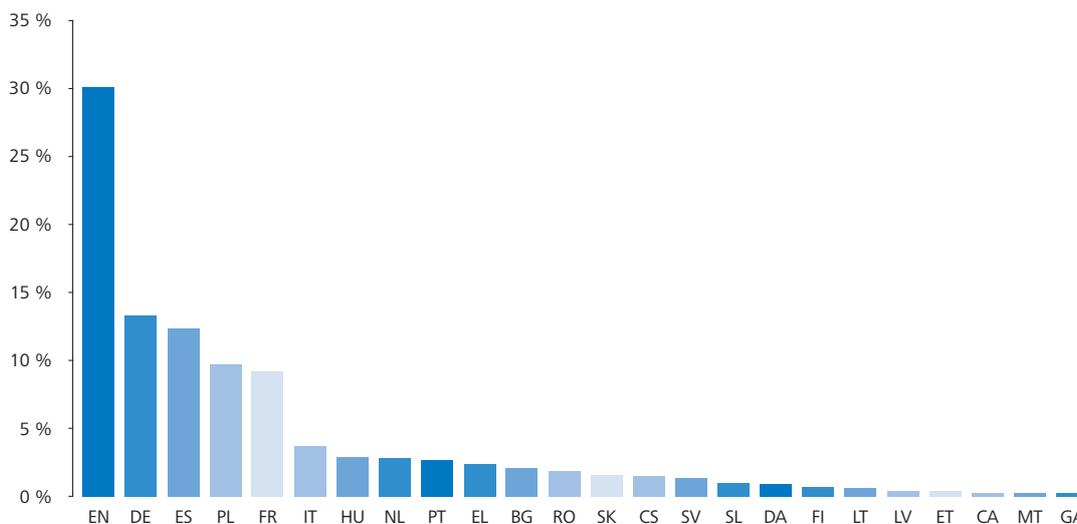
Los reclamantes pueden presentar su reclamación al Defensor del Pueblo en cualquiera de las 23 lenguas oficiales de la UE¹¹. En la figura 1.3 se observa que, en 2012, la lengua por la que optaron la mayor parte de los reclamantes fue el inglés, seguida del alemán y del español.

Como muestra la figura 1.4, en más del 75 % de los asuntos tratados el Defensor del Pueblo pudo ayudar al reclamante mediante la apertura de una investigación (18,3 % de los asuntos), la remisión del asunto a un organismo

competente o el asesoramiento sobre la instancia más adecuada (57,1 %).

En la sección 1.7 del presente Informe se examinan los casos en los que el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación o indicó al reclamante el órgano competente para resolverla. En el 24,6 % de las reclamaciones tramitadas en 2012 se llegó a la conclusión de que no era posible prestar asesoramiento adicional y se informó al reclamante en tal sentido. La causa era, en algunos casos, que el reclamante no había identificado la persona o el tema que constituían el objeto de su reclamación.

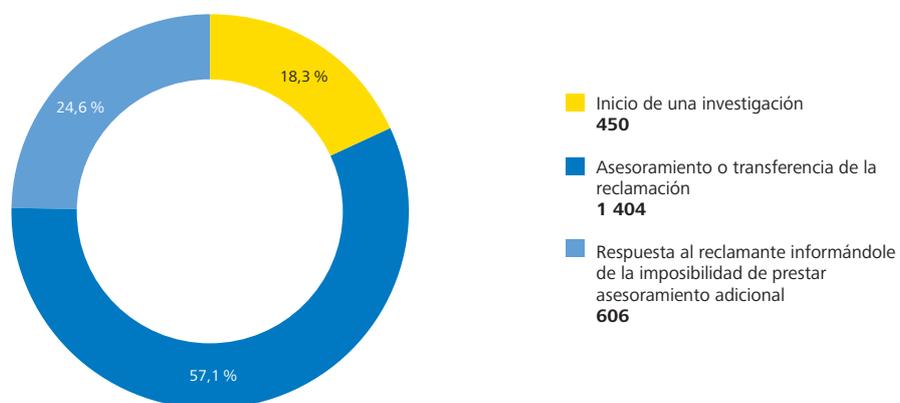
Figura 1.3: Lengua de las reclamaciones



11. Alemán, búlgaro, checo, danés, eslovaco, esloveno, español, estonio, finlandés, francés, griego, húngaro, inglés, irlandés, italiano, letón, lituano, maltés, neerlandés, polaco, portugués, rumano y sueco. En virtud de un acuerdo firmado en noviembre de 2006 entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Gobierno español, los ciudadanos españoles también pueden presentar reclamaciones en cualquiera de las lenguas cooficiales en España (catalán/valenciano, gallego y euskera). Al firmar este acuerdo, el Defensor del Pueblo adaptó 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.



Figura 1.4: Medidas adoptadas en relación con las reclamaciones recibidas



Nota: Las cifras del cuadro anterior incluyen 95 reclamaciones registradas a finales de 2011 y tramitadas en 2012. No incluyen 18 reclamaciones registradas a finales de 2012 y que se estaban examinando al concluir ese año para determinar la actuación pertinente.

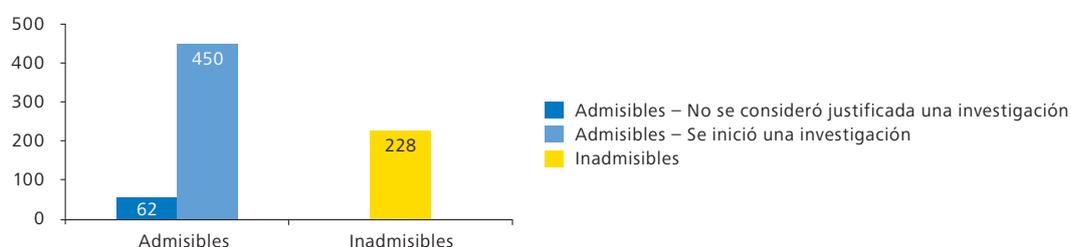
Reclamaciones e investigaciones

1.3 Análisis de las investigaciones iniciadas¹²

Como se ha indicado, el Defensor del Pueblo modificó en 2011 el procedimiento simplificado, con el fin de hacerlo más fácil para el ciudadano.

Todas las reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fueron analizadas para determinar su admisibilidad. De esas 740 reclamaciones, 228 se consideraron inadmisibles y en 62 de ellas no se consideró justificada una investigación.

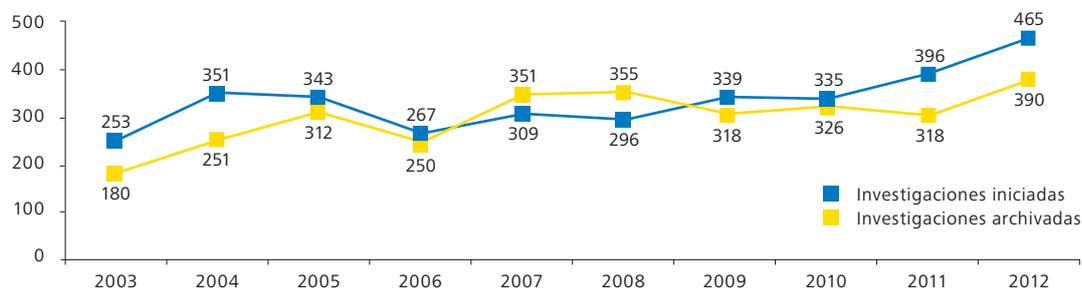
Figura 1.5: Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



A lo largo del año, se iniciaron un total de 450 investigaciones nuevas a partir de las reclamaciones recibidas. Esto supone un incremento del 18 % frente a 2011. Se iniciaron, además, 15 investigaciones de oficio.

Tal como muestra la figura 1.6, el número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2012 representa un récord absoluto, superando las cifras de 2011 (396) y de 2004 (351).

Figura 1.6: Evolución del número de investigaciones



¹². El análisis de esta sección se refiere al número de investigaciones iniciadas en 2012, y no al total de las investigaciones tramitadas durante el año.

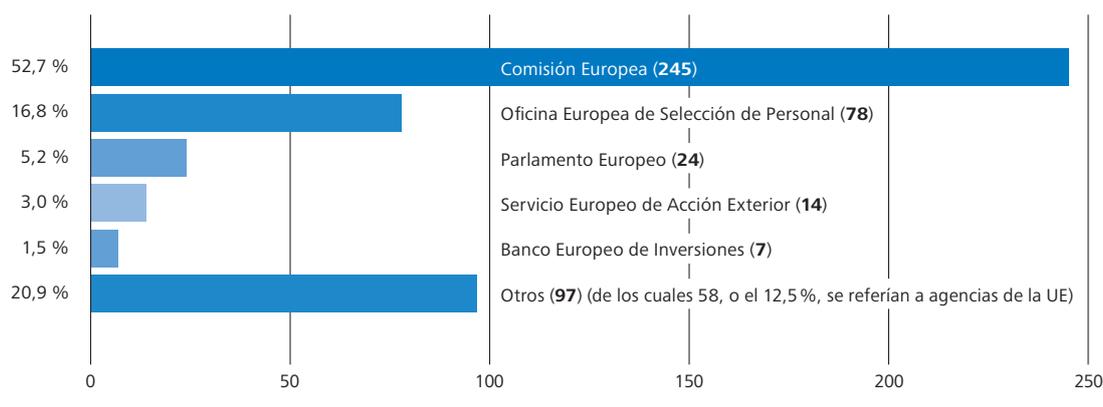


La mayor parte de las investigaciones iniciadas en 2012 se referían a la Comisión Europea (245 reclamaciones, el 52,7 % del total). La cifra equivalente de 2011 fue de 231. Dado que la Comisión es la principal institución de la UE cuyas decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que sea el objeto principal de las reclamaciones de estos. En el segundo puesto aparece la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), con 78 reclamaciones (42 en 2011). El

número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo sobre el Parlamento Europeo aumentó en un 50 % en comparación con 2011. Se iniciaron 14 investigaciones sobre el Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE) y siete sobre el Banco Europeo de Inversiones (BEI). Otras 22 instituciones, órganos y organismos dieron lugar a 97 investigaciones¹³.

La mayor parte de las investigaciones iniciadas en 2012 se referían a la Comisión Europea.

Figura 1.7: Instituciones y organismos investigados

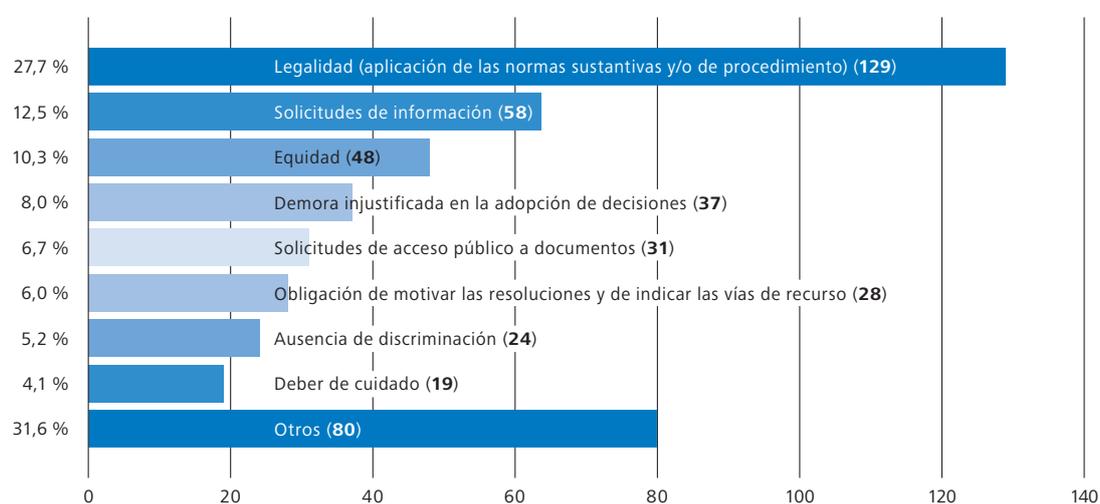


13. Frontex (5), Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (5), Agencia Ejecutiva de Investigación (5), Agencia Europea de Medicamentos (5), Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (5), Agencia Europea de Seguridad Aérea (4), Oficina de Armonización del Mercado Interior (4), Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (3), Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (3), Autoridad Bancaria Europea (3), Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (2), Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2), Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (2), Autoridad Europea de Valores y Mercados (2), Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (1), Fusion For Energy (1), Agencia Europea de Defensa (1), Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (1), Instituto de Estudios de Seguridad de la Unión Europea (1), Instituto Europeo de Innovación y Tecnología (1), Junta Europea de Riesgo Sistemático (1), y Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (1).

Reclamaciones e investigaciones

Los principales tipos de mala administración investigados por el Defensor del Pueblo en 2012 estuvieron relacionados con la legalidad (27,7 % de las investigaciones), las solicitudes de información (12,5 %), los asuntos relacionados con la equidad (10,3 %) y la demora injustificada en la toma de decisiones (8 %).

Figura 1.8: Mala administración denunciada en relación con:



Nota: en algunos casos, la misma investigación cubrió dos o más tipos de supuesta mala administración. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.



El cuadro 1.3 indica el origen por Estados miembros de las investigaciones iniciadas en 2012. Bélgica dio lugar al mayor número de investigaciones iniciadas, seguida de Italia, Alemania, España y el Reino Unido. Si se tiene en cuenta la población relativa, los países cuyas reclamaciones dieron lugar a más investigaciones fueron Luxemburgo, Bélgica, Eslovenia e Irlanda. Como refleja claramente una comparación con el cuadro 1.2 anterior, el número de reclamaciones

procedentes de un Estado miembro no es directamente proporcional al número de investigaciones iniciadas.

En 2012, fueron 11 los Estados miembros que contabilizaron más investigaciones iniciadas de las correspondientes a su población y 14 los que registraron menos, mientras que en dos Estados miembros (España y Portugal) el número de investigaciones iniciadas a raíz de reclamaciones recibidas se correspondió con el tamaño real de la población.

Cuadro 1.3: Estado miembro de origen de las investigaciones iniciadas en 2012

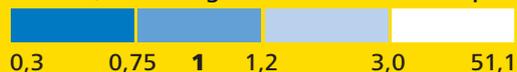
País	Número de investigaciones iniciadas	% de investigaciones iniciadas	% de la población de la UE	Ratio
Luxemburgo	23	5,1	0,1	51,1
Bélgica	103	22,9	2,1	10,9
Eslovenia	7	1,6	0,4	3,9
Irlanda	15	3,3	0,9	3,7
Estonia	4	0,9	0,3	3,0
Chipre	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Dinamarca	7	1,6	1,1	1,4
Grecia	14	3,1	2,3	1,4
Lituania	4	0,9	0,7	1,3
Hungría	11	2,4	2,0	1,2
España	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bulgaria	6	1,3	1,6	0,8
Países Bajos	12	2,7	3,3	0,8
Eslovaquia	4	0,9	1,1	0,8
Finlandia	4	0,9	1,1	0,8
Italia	42	9,3	11,9	0,8
Austria	5	1,1	1,7	0,7
Suecia	5	1,1	1,8	0,6
Reino Unido	34	7,6	12,3	0,6
Rumanía	11	2,4	4,4	0,6
Alemania	39	8,7	16,6	0,5
Letonia	1	0,2	0,5	0,4
Francia	24	5,3	12,8	0,4
República Checa	3	0,7	2,1	0,3
Polonia	9	2,0	7,7	0,3
Otros países	12	2,7		

Nota: El ratio refleja el porcentaje de investigaciones iniciadas dividido por el porcentaje de la población. Un ratio superior a 1 indica que el Estado miembro en cuestión presentó más reclamaciones que dieron lugar a investigaciones de las que cabría esperar atendiendo al tamaño de su población. Los porcentajes se han redondeado al primer decimal.

Reclamaciones e investigaciones

En el mapa siguiente se muestra el número de investigaciones iniciadas a raíz de las reclamaciones recibidas de cada Estado miembro en relación con la población respectiva (véase la nota del cuadro 1.3 sobre el cálculo del ratio).

Ratio (% investigaciones iniciadas / % población)





1.4 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

Como se muestra en la figura 1.6, el Defensor del Pueblo archivó 390 investigaciones en 2012.

El 85,3 % de las reclamaciones que dieron lugar al archivo de las investigaciones en 2012 (324) habían sido presentadas por ciudadanos particulares y el 14,7 % (56) por empresas, asociaciones y otras entidades jurídicas.

Cuadro 1.4: Origen de las reclamaciones correspondientes a las investigaciones archivadas en 2012

Empresas, asociaciones y otras entidades jurídicas	14,7 % (56)
Ciudadanos particulares	85,3 % (324)

La mayor parte de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo en 2012 concluyeron en menos de un año (69 %). Casi una tercera parte, el 32 %, se archivaron en menos de tres meses. En esta categoría se incluyen asuntos que el Defensor del Pueblo pudo resolver rápidamente, por ejemplo con una llamada telefónica a la institución pertinente proponiendo una solución¹⁴. Más del 79 % de las investigaciones se completaron en menos de 18 meses. La duración media de las investigaciones fue de 11 meses.

El 85,3 % de las reclamaciones que dieron lugar al archivo de las investigaciones en 2012 (324) habían sido presentadas por ciudadanos particulares y el 14,7 % (56) por empresas, asociaciones y otras entidades jurídicas.

Cuadro 1.5: Duración de las investigaciones correspondientes a los asuntos archivados en 2012

Duración media de las investigaciones	11 meses
menos de 3 meses	32 %
menos de 12 meses	69 %
menos de 18 meses	79 %

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

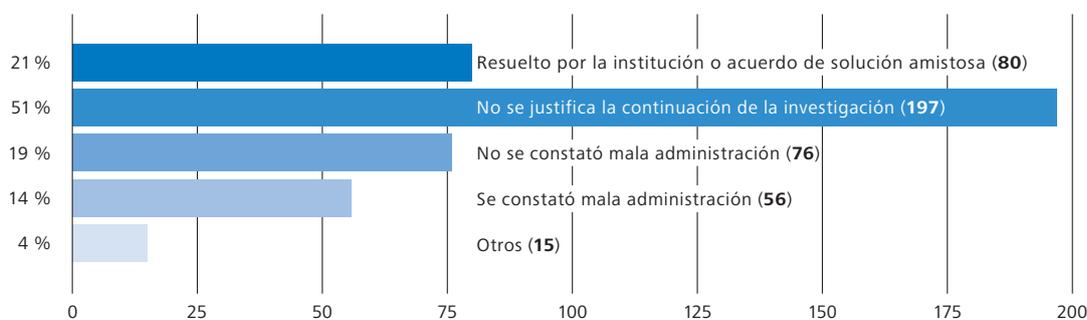
Como indica la figura 1.9, en 80 de los asuntos archivados por el Defensor del Pueblo en 2012 se consiguió un resultado positivo para el reclamante, ya que la institución correspondiente aceptó una propuesta de solución amistosa o resolvió el problema. El Defensor del Pueblo declaró que no había existido mala administración en 76 asuntos, mientras que sí la identificó en otros 56. En nueve de estos últimos (13 en 2011), la institución correspondiente aceptó, en todo o en parte, el proyecto de recomendación. El Defensor del Pueblo decidió el archivo con un comentario crítico y emitió un informe especial en 47 casos (véase la figura 1.10). En 30 asuntos emitió comentarios adicionales para contribuir a la mejora del funcionamiento en el futuro. Estas conclusiones se describen a continuación con más detalle¹⁵.

¹⁴. Esta cifra incluye los asuntos en los que el Defensor del Pueblo habría realizado una investigación completa si el reclamante no hubiera desistido de su reclamación. Incluye asimismo los asuntos en los que el Defensor del Pueblo inició una investigación que posteriormente fue archivada porque el reclamante decidió recurrir a los tribunales.

¹⁵. El análisis que sigue se basa en las investigaciones archivadas en 2012. El Defensor del Pueblo puede haber publicado varias conclusiones si una investigación versaba sobre más de una alegación o demanda.

Reclamaciones e investigaciones

Figura 1.9: Resultados de las investigaciones archivadas en 2012



Nota i: 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 %.

Nota ii: En uno de los casos en que se constató mala administración, el Defensor del Pueblo archivó la investigación con un comentario crítico y un proyecto de recomendación que fue plenamente aceptado por la institución.

Ausencia de mala administración

Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el reclamante, ya que le permite, como mínimo, recibir una explicación completa de la actuación de la institución correspondiente.

En 2012, el Defensor del Pueblo archivó 76 asuntos en los que no halló mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el reclamante, ya que le permite, como mínimo, recibir una explicación completa de la actuación de la institución correspondiente. El análisis independiente del Defensor del Pueblo supone otra ventaja para el reclamante. Al mismo tiempo, como se ilustra en el asunto siguiente, constituye una prueba concreta de que la institución correspondiente ha actuado de conformidad con los principios de la buena administración.

Infracción de la legislación de la UE

Las autoridades municipales de la isla griega de Samos denegaron a un viticultor la licencia para producir su propio vino debido a que la legislación griega obligaba a los viticultores a vender todos sus productos a la Unión de cooperativas de Samos. El viticultor recurrió la decisión ante el Consejo de Estado griego y presentó además denuncia a la Comisión alegando que la ley griega infringía la

legislación de la UE. Posteriormente, presentó reclamación al Defensor del Pueblo alegando que, a su entender, la Comisión había demorado injustificadamente el examen de su denuncia e incumplido su obligación de actuar de forma imparcial y objetiva, y señalando que se debía investigar por completo su denuncia de infracción. En la investigación del Defensor del Pueblo (asunto **1625/2010/ANA**) no se constató mala administración de la Comisión.

Comentarios adicionales

Aunque el Defensor del Pueblo no constata mala administración ni considere justificada una investigación, puede emitir un comentario adicional si advierte la oportunidad de mejorar la calidad de la administración. El comentario adicional no debe entenderse como una crítica implícita a la institución de referencia, sino más bien como una indicación sobre el modo de mejorar una determinada práctica a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. El Defensor del Pueblo elaboró comentarios adicionales en 30 asuntos en 2012.



Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo trata de obtener un resultado globalmente positivo, que satisfaga tanto al reclamante como a la institución contra la que se dirige la reclamación. La cooperación de las instituciones de la UE resulta esencial para lograr este tipo de resultados, ya que contribuye a mejorar sus relaciones con los ciudadanos y puede evitar litigios costosos y prolongados.

En 80 de los asuntos tramitados en 2012, la institución resolvió el problema o aceptó una solución amistosa. El ejemplo siguiente describe un asunto de este tipo.

Aplicación incorrecta de las normas

La Comisión autorizó el uso de varios neonicotinoides (insecticidas) como protección fitosanitaria. En marzo de 2012, el Defensor del Pueblo austriaco comunicó al Defensor del Pueblo que nuevos datos científicos indicaban que el uso de algunos insecticidas había determinado un aumento de la mortalidad de las abejas. Argumentó que la Comisión no había tenido en cuenta esas nuevas pruebas, que abogan por la restricción del uso de insecticidas. El Reglamento correspondiente establece un procedimiento de revisión relativo a la autorización de sustancias en caso de que nuevas pruebas científicas indiquen que ya no cumplen los criterios de homologación, por ejemplo porque plantean una amenaza para la salud animal. Durante la investigación del Defensor del Pueblo (asunto **512/2012/BEH**), la Comisión presentó una lista de medidas adoptadas poco antes para afrontar el aumento de la mortalidad de las abejas. Por ejemplo, había designado un laboratorio de referencia de la UE sobre salud de las abejas y encargado un estudio sobre la magnitud del problema. Además, había pedido a la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) que revisase la evaluación de riesgo de

todos los neonicotinoides y sus efectos sobre las abejas. Estas medidas resultaron satisfactorias para el reclamante.

Siempre que una investigación desemboca en conclusiones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa. Durante el año archivó nueve asuntos de este tipo en los que se alcanzó una solución amistosa, entre ellos el mencionado a continuación. A finales de 2012, estaban aún en estudio 18 propuestas de solución amistosa.

Recuperación de gastos

De 2004 a 2005, la ONG belga Vluchtelingenwerk Vlaanderen ejecutó un proyecto de apoyo a la creación de microempresas por parte de empresarios migrantes en la República Democrática del Congo. El coste total del proyecto superó los 750 000 EUR, de los que la Comisión aportó más de 500 000. La ONG creó con éxito 59 microempresas. Durante la ejecución del proyecto, la ONG solicitó a la Comisión que aceptara un método más sencillo de declaración de los gastos porque había tenido dificultades para obtener recibos o facturas correctas de los empresarios locales. La persona de contacto de la Comisión aceptó esta solicitud por escrito. Cuando la Comisión auditó el proyecto y observó que no existían justificantes para determinados gastos, ordenó a Vluchtelingenwerk Vlaanderen que reembolsara 150 000 EUR. La ONG presentó una reclamación al Defensor del Pueblo según la cual la orden de reembolso no estaba justificada ni era proporcionada. El Defensor del Pueblo pidió a la Comisión (asunto **53/2010/OV**) que estudiara si la ONG había respetado el método alternativo de declaración de gastos y, en caso afirmativo, que considerase la posibilidad de devolverle el importe correspondiente. La institución aceptó la solución amistosa del Defensor del Pueblo y reembolsó más de 100 000 EUR a la ONG.

Siempre que una investigación desemboca en conclusiones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa.

Reclamaciones e investigaciones

En algunos casos se puede llegar a una solución amistosa si la institución afectada ofrece una indemnización al reclamante. Las ofertas de este tipo se hacen *ex gratia*, es decir, sin admisión de responsabilidad jurídica ni creación de un precedente.

Casos de mala administración

El Defensor del Pueblo constató la existencia de mala administración en el 14 % de los asuntos archivados en 2012. En 47 de ellos (35 en 2011) emitió un comentario crítico para la institución. Por otro lado, archivó nueve asuntos cuando la institución aceptó el proyecto de recomendación elaborado por él y emitió un informe especial.

Comentarios críticos

Si no es posible una solución amistosa, o si las gestiones para lograrla no dan resultado, el Defensor del Pueblo archiva el asunto y emite un comentario crítico que envía a la institución afectada, o bien redacta un proyecto de recomendación. Normalmente, emite un comentario crítico si (i) la institución responsable

ya no tiene posibilidad de remediar la mala administración, (ii) esta no parece tener implicaciones generales y (iii) no resulta indicado un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También formula un comentario crítico cuando considera que no resultaría de utilidad un proyecto de recomendación. Lo hace asimismo cuando la institución de que se trate no acepta el proyecto de recomendación, y cuando no considera apropiado presentar un informe especial al Parlamento.

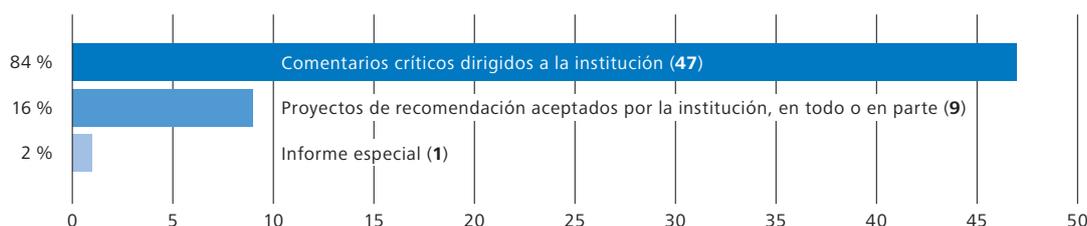
El comentario crítico no constituye una reparación para el reclamante. Informa a la institución sobre sus prácticas administrativas incorrectas para evitar la recurrencia de casos similares en el futuro. El ejemplo siguiente ilustra las circunstancias que pueden inducir al Defensor del Pueblo a emitir un comentario crítico.

Política lingüística restrictiva

La Comisión consulta periódicamente a los ciudadanos, asociaciones y otras partes interesadas para favorecer su participación en la toma de decisiones de la UE. En 2010, un abogado español presentó una reclamación al Defensor del Pueblo alegando que la Comisión publicaba los documentos de muchas de

El comentario crítico no constituye una reparación para el reclamante. Informa a la institución sobre sus prácticas administrativas incorrectas para evitar la recurrencia de casos similares en el futuro.

Figura 1.10: Asuntos en los que se constató mala administración



Nota: En un caso en que el Defensor del Pueblo constató mala administración, la institución aceptó plenamente el proyecto de recomendación, pero el Defensor del Pueblo también publicó un comentario crítico. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.



estas consultas únicamente en inglés y que su política lingüística era arbitraria y contraria a los principios de transparencia, buena administración y no discriminación. El Defensor del Pueblo compartió el punto de vista del reclamante (asunto **640/2011/AN**) de que no había que esperar que los ciudadanos participasen en una consulta que no podían entender. Consideró que el multilingüismo es esencial para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a participar en la vida democrática de la UE, tal como garantiza el Tratado de Lisboa. El Defensor del Pueblo concluyó que la política lingüística restrictiva de la Comisión constituía un caso de mala administración y le instó a publicar los documentos de consulta en las 23 lenguas de la UE, o a facilitar traducciones cuando se solicitasen. La Comisión rechazó las recomendaciones del Defensor del Pueblo, alegando que el principio del multilingüismo estaba regulado por las limitaciones de tiempo y de recursos y que los ciudadanos no tienen un derecho legal a disponer de los documentos de consulta en todas las lenguas de la UE. En 2012, el Parlamento aprobó una resolución instando a la Comisión a que revisase su política lingüística restrictiva en materia de consultas públicas.

Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales

Para ayudar a las instituciones a extraer las enseñanzas de las investigaciones que lleva a cabo, el Defensor del Pueblo publica cada año un estudio¹⁶ sobre el seguimiento dado por las instituciones a sus comentarios críticos y adicionales.

Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2011

El Defensor del Pueblo invitó a las instituciones correspondientes a responder, en el plazo de seis meses, a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2011. Recibió respuesta en casi todos los casos, aunque en ocasiones con retraso.

Algunas de las acciones de seguimiento fueron ejemplares: de hecho, diez de ellas merecen mención especial como «asuntos destacados», ya que podrían servir a otras instituciones como modelo de respuesta a comentarios críticos y adicionales. Se trata de asuntos relativos a la Comisión (**2605/2009/ME**, **62/2010/RT**, y **1301/2010/GG**), el Tribunal de Justicia de la UE (**3018/2009/TN**), la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), la Agencia Europea de Defensa (**1342/2010/MHZ**), la Misión de Policía de la Unión Europea para los Territorios Palestinos (**OI/1/2010/MMN**), Fusión para la Energía (**439/2011/AN**), y la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo (**413/2010/BEH**).

Reuniendo en un único grupo los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2011, la tasa de seguimiento satisfactorio fue del 84 %. Por separado, la tasa fue del 89 % en lo que respecta a los comentarios adicionales y más baja (80 %) en relación con los comentarios críticos (si bien fue significativamente superior al 68 % de 2010).

Reuniendo en un único grupo los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2011, la tasa de seguimiento satisfactorio fue del 84 %.

Proyectos de recomendación

En los asuntos en los que es posible que la institución afectada suprima el caso de mala administración, en los asuntos de mayor gravedad o que tienen consecuencias generales, el Defensor del Pueblo suele remitirle un proyecto de recomendación. De conformidad con el artículo 3, apartado 6, del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución afectada le remitirá un informe motivado en un plazo de tres meses.

Durante el año 2012, el Defensor del Pueblo elaboró 17 proyectos de recomendación, entre ellos el relativo

¹⁶ El estudio de seguimiento para 2011 realizado por el Defensor del Pueblo está disponible en: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Reclamaciones e investigaciones

al asunto mencionado a continuación. Además, decidió sobre 16 proyectos de recomendación correspondientes a 2011 y archivó otros tres asuntos para los que se habían emitido proyectos de recomendación en 2010. El Defensor del Pueblo archivó nueve casos en los que la institución aceptó total o parcialmente el proyecto de recomendación. Archivó 47 casos con comentarios críticos. A finales de 2012, seguían pendientes 14 proyectos de recomendación, dos de ellos emitidos en 2011 y 12 en 2012.

Derecho a ser oído

El sistema de alerta temprana (SAT) informatizado de la Comisión elabora una lista de personas, empresas, ONG, asociaciones y otras partes que la Comisión considera representan una amenaza para los intereses financieros de la UE. La administración de la UE puede bloquear o suspender contratos o pagos si el licitador o el contratista figuran en esa lista del SAT. Tras recibir varias reclamaciones sobre el funcionamiento del SAT, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio (asunto [OI/3/2008/FOR](#)), que incluyó una consulta pública a la que contribuyeron numerosas partes interesadas. Los participantes criticaron a la Comisión por incluir personas y otras partes sin informarlas, y ello de forma sistemática, y por no aclararles las vías de recurso. En su proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que garantizara el derecho de los afectados a ser oídos antes de ser incluidos en el SAT, que respetara su derecho de acceso al expediente y que les informara de su derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo o acudir a los tribunales. La Comisión respondió anunciando su intención de revisar el SAT en 2013, teniendo en cuenta tanto el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo como el resultado del recurso ante el Tribunal de Justicia en el asunto *Planet* (T-320/09 *Planet AE contra Comisión*, de 13 de abril de 2011).

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. En él pueden incluirse recomendaciones.

La posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento tiene un valor inestimable para la labor del Defensor del Pueblo. Es la herramienta más poderosa de que dispone.

Su elaboración constituye el último recurso a disposición del Defensor del Pueblo al abordar un asunto. La adopción de una resolución y el ejercicio de los poderes del Parlamento son cuestiones sujetas al criterio político de esta institución. Como es natural, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y asistencia que el Parlamento necesite en relación con el informe especial remitido.

Con arreglo al Reglamento del Parlamento Europeo, la responsabilidad de las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo incumbe a la Comisión de Peticiones. En una reunión con esta comisión celebrada el 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 ella siempre que presente un informe especial al Parlamento.

El Defensor del Pueblo presentó en 2012 un informe especial al Parlamento.



Conflicto de intereses y principios de buena administración

El Aeropuerto de Viena (Austria) se ha ampliado a través de una serie de proyectos de construcción desde 1999. En 2006, 27 organizaciones de ciudadanos austriacos denunciaron ante la Comisión a las autoridades austriacas por infracción del Derecho de la UE al no haber procedido a la evaluación de impacto ambiental de los proyectos. La Comisión pidió a las autoridades austriacas que evaluaran *ex post* dicho impacto. Las organizaciones presentaron una reclamación al Defensor del Pueblo señalando que la autoridad encargada de la evaluación *ex post* era la misma que había expedido algunas de las licencias para los proyectos y que, de acuerdo con la legislación de la UE, no se les concedían más vías de recurso a escala nacional. El Defensor del Pueblo archivó una primera investigación sobre el asunto después de que la Comisión declarara que solo cerraría el procedimiento de infracción cuando estuviera convencida de que las autoridades austriacas habían adoptado las medidas necesarias para ajustarse a la legislación de la UE. El Defensor del Pueblo inició una segunda investigación (asunto **2591/2010/GG**) cuando las organizaciones se dirigieron de nuevo a él. Concluyó que la Comisión (i) no había cumplido los principios de buena administración; (ii) no había abordado de forma adecuada las alegaciones de los demandantes sobre el manifiesto conflicto de intereses ni tomado las medidas correctivas adecuadas ante una clara infracción de la legislación de la UE en un asunto de importancia; y (iii) no había seguido su recomendación. Por consiguiente, presentó un informe especial al Parlamento, solicitando su apoyo para persuadir a la Comisión de que rectificase su planteamiento en ese caso.

1.5 Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas

Diez asuntos destacados archivados en 2012 constituyen ejemplos de buenas prácticas. Dichos asuntos hacen referencia a distintas instituciones, órganos y organismos de la UE, así como a distintos temas. Dado el elevado número de asuntos relacionados con la transparencia que el Defensor del Pueblo examina cada año, los seis primeros que se destacan a continuación son especialmente adecuados. Otro caso se refiere a disposiciones de la Carta de los Derechos Fundamentales, y también se incluye la constructiva respuesta de la Comisión en asuntos relacionados con el respeto a los ciudadanos, la contratación y las subvenciones.

En el asunto **2016/2011/AN**, el **Banco Central Europeo** (BCE) facilitó al reclamante una exposición de motivos adecuada, incluida una descripción detallada del contenido de la carta que había solicitado y su objeto. Le había denegado el acceso a dicha carta porque su divulgación podía perjudicar la política económica y monetaria de la UE. Tras examinar el documento en cuestión, el Defensor del Pueblo se mostró de acuerdo. Con el consentimiento previo del Presidente del BCE, el Defensor del Pueblo confirmó al reclamante que la carta en cuestión no recomendaba modificación alguna de la Constitución española. En un comentario adicional, el Defensor del Pueblo Europeo animó al BCE a que continuara considerando la transparencia no solamente como una obligación legal, sino también como una ocasión de reforzar su legitimidad a los ojos de los ciudadanos.

Diez asuntos destacados archivados en 2012 constituyen ejemplos de buenas prácticas. Dichos asuntos hacen referencia a distintas instituciones, órganos y organismos de la UE, así como a distintos temas.

Reclamaciones e investigaciones

El Defensor del Pueblo celebró la combinación de medidas generales e institucionales propuesta en el marco de la investigación de oficio [OI/3/2011/KM](#), referida a la capacidad del **Consejo** para responder a las solicitudes confirmatorias en los plazos previstos en el Reglamento (CE) nº 1049/2001. Dado que el procedimiento de tramitación de las solicitudes lleva tiempo, el Consejo asignó personal adicional a la tarea de tramitar las solicitudes iniciales y designó una persona de contacto para que actuara como enlace con las delegaciones de los Estados miembros. Además, facilitó la convocatoria de algunas reuniones en un plazo breve. Por último, dado que las reuniones ordinarias del Coreper/Consejo son menos frecuentes en determinados meses, en la actualidad las respuestas a las solicitudes confirmatorias podrán adoptarse mediante un procedimiento escrito formal, si es necesario.

La **Comisión** divulgó en su integridad los documentos solicitados por el reclamante en el asunto [1161/2010/BEH](#). Dichos documentos hacían referencia a expedientes de infracción sobre cuestiones aduaneras relativas a la importación de armas y de productos de doble uso. Aun manifestando su preocupación por el largo tiempo que había necesitado la Comisión para decidir sobre la solicitud confirmatoria del reclamante, el Defensor del Pueblo se mostró satisfecho con la aceptación por la propia institución del carácter injustificable del retraso y celebró el enfoque constructivo que había adoptado.

La **Comisión** indicó una serie de medidas adoptadas por la Dirección General pertinente para mejorar el cumplimiento del Reglamento (CE) nº 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos, después de que el Defensor del Pueblo le pidiera que explicara qué pasos había dado o pensaba dar para garantizar tal cumplimiento. En su respuesta inicial al asunto [849/2010/KM](#), la Comisión admitió que no había podido tramitar las cartas del reclamante de conformidad con el Reglamento. Concedió acceso a los documentos pertinentes y se disculpó por el retraso. El reclamante manifestó su conformidad con esos documentos, pero mantuvo las críticas a la tramitación de su solicitud. Como consecuencia, la Comisión adoptó las medidas anteriormente mencionadas.

La **Agencia Europea de Medicamentos** (EMA) acordó facilitar el acceso del público a los informes sobre reacciones adversas de un medicamento contra el acné, en respuesta a un proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo. No obstante, ante los motivos de preocupación expresados por el reclamante al respecto, el Defensor del Pueblo siguió investigando y entre las medidas correspondientes se incluyó una reunión con la Agencia. De resultados de la misma, el Defensor del Pueblo pudo confirmar que la Agencia no había retenido documentos pertinentes y que los cambios introducidos en los que le había enviado al reclamante estaban justificados para proteger datos personales. Al archivar el asunto [2493/2008/FOR](#), el Defensor del Pueblo reconoció los notables progresos realizados por la EMA en el aumento de la transparencia en su trabajo¹⁷.

17. Hay que señalar que la EMA tuvo un asunto destacado similar en 2011.



En el asunto [808/2011/MHZ](#), el Defensor del Pueblo tuvo palabras de elogio para el **Consejo Europeo** por las disculpas que éste pidió a un ciudadano que se había dirigido a él para manifestar su preocupación por el uso personal de vehículos oficiales. El reclamante había pedido al Consejo Europeo que respondiera una serie de preguntas y le remitiera una copia de las normas pertinentes. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que estas sinceras disculpas constituyen el mejor ejemplo del respeto de la administración de la UE a los ciudadanos. Señaló que, sin ese respeto, no será posible reducir la brecha entre la UE y su ciudadanía. El Defensor del Pueblo concluyó que las respuestas inicialmente dadas eran inadecuadas.

En respuesta a la investigación de oficio [OI/3/2008/FOR](#), la **Comisión** se comprometió a reformar su sistema de alerta temprana, un sistema informatizado de datos para identificar las «amenazas» existentes para la reputación y los intereses financieros de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo hizo hincapié en la necesidad de proteger los derechos de las personas incluidas en el sistema de alerta temprana, sobre todo sus derechos fundamentales estipulados en la Carta de los Derechos Fundamentales (por ejemplo, el derecho a ser oído y el derecho de acceso al expediente), también durante el período transitorio conducente a la reforma de dicho sistema.

En materia de subvenciones, el **Comisión** aceptó reembolsar más de 100 000 EUR a una ONG después de que el Defensor del Pueblo formulara una propuesta de solución amistosa. El reclamante en

el asunto [53/2010/OV](#) había alegado la infracción por parte de la Comisión del principio de la confianza legítima, al no respetar la metodología de declaración de gastos que había acordado con ella.

Tras la intervención del Defensor del Pueblo en el asunto [371/2010/\(MF\)AN](#), la **Comisión** aprobó una nueva política sobre el reconocimiento de los diplomas nacionales para tener en cuenta las distintas prácticas existentes a escala nacional. Declaró asimismo que el reclamante era apto para ocupar el puesto en cuestión. En efecto, la Dirección General de Recursos Humanos se había negado a reconocer el diploma del reclamante, alegando en concreto que su título de maestría de segundo grado no se había obtenido tras cursar tres años de estudios universitarios.

En respuesta al asunto [882/2009/VL](#), el Director del servicio correspondiente de la **Comisión** envió una carta de disculpa a la reclamante y se ofreció a indemnizarla con 500 EUR por los daños morales sufridos. En efecto, se había enviado un mensaje insultante al cónyuge de la reclamante en el marco de un procedimiento de recuperación por el presunto pago indebido de complementos familiares. La Comisión también organizó una serie de sesiones internas de formación para insistir en la importancia de la ética y de una cultura de servicio a los ciudadanos de la UE. Esta acción fue la respuesta al comentario del Defensor del Pueblo de que el uso de un lenguaje inaceptable en el correo electrónico en cuestión podía ser indicativo de un problema de mayor calado dentro de los servicios de la Comisión.

Reclamaciones e investigaciones

1.6 Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones relativas a las investigaciones archivadas se publican en la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua de la reclamación si es distinta. También se publica un resumen en inglés de cada decisión. Algunos casos se exponen sintetizados en la página en Internet, en las 23 lenguas oficiales de la UE. Estos resúmenes ofrecen una idea tanto de la variedad de temas e instituciones de la Unión cubiertos por las decisiones de archivo de asuntos adoptadas en 2012, como de los diferentes motivos justificativos.

En esta sección se presentan las conclusiones más importantes, de hecho y de derecho, recogidas en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2012.

En esta sección se presentan las conclusiones más importantes, de hecho y de derecho, recogidas en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2012. Se incluyen aquí diversos asuntos que contribuyeron de forma importante al fomento de la transparencia y la buena administración en las instituciones de la UE, al igual que otros asuntos que obtuvieron un resultado especialmente positivo para el reclamante o que permitieron al Defensor del Pueblo esclarecer importantes cuestiones de derecho o tratar algunos problemas que no habían surgido previamente. En el marco de los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, se destacan asimismo los asuntos relacionados con derechos recogidos en la Carta.

En concreto, se analizan las siguientes grandes categorías de temas abordados en las investigaciones:

- 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;
- concursos y procedimientos de selección, y
- temas institucionales, elaboración de políticas y otras actividades.

Sin duda, existen importantes solapamientos entre estas categorías. Por ejemplo, en las reclamaciones relativas a la contratación de personal o a la función de la Comisión como guardiana de los Tratados se plantean también a menudo cuestiones de transparencia y de acceso del público. Conviene advertir además que las categorías no se examinan en el orden en que aparecen en la figura 1.11¹⁸.

Transparencia, acceso del público y datos personales

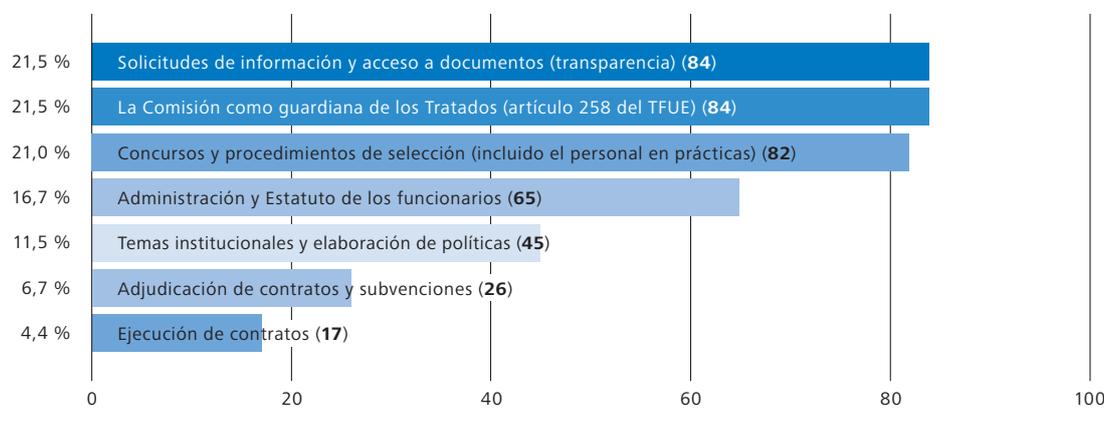
Acceso del público a documentos

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 TFUE exige que las instituciones, órganos y organismos de la Unión actúen con el mayor respeto posible al principio de transparencia, a fin de fomentar una buena gobernanza y de garantizar la participación de la sociedad civil. El

¹⁸. La información de la figura 1.11 se refiere a todas las investigaciones finalizadas en 2012, clasificadas por temas. La figura trata de mostrar la importancia relativa de los temas tratados por el Defensor del Pueblo como proporción sobre el total de asuntos tramitados.



Figura 1.11: Temas tratados en las investigaciones archivadas



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 %.

artículo 15, apartado 3, del TFUE establece el derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión. Ese mismo derecho queda también recogido en el artículo 42 de la Carta. El Reglamento (CE) nº 1049/2001 regula este derecho fundamental de acceso a los documentos¹⁹.

Cuestiones de procedimiento

Los retrasos en el registro de las solicitudes y en la respuesta a las mismas parecen ser relativamente comunes. En el asunto **1972/2009/ANA**, la Comisión reconoció el retraso injustificado en la tramitación de la solicitud confirmatoria del reclamante

El artículo 15, apartado 3, del TFUE establece el derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión. Ese mismo derecho queda también recogido en el artículo 42 de la Carta.

Dicho Reglamento ofrece a los solicitantes de información dos tipos de solución en caso de que les sea denegado el acceso: presentar recurso judicial contra la institución, fundamentado en el artículo 263 del TFUE, o presentar reclamación ante el Defensor del Pueblo. Como se pone de manifiesto más adelante, las investigaciones del Defensor del Pueblo se refirieron tanto a cuestiones de procedimiento como a la aplicación de las excepciones al acceso del público previstas en el artículo 4 del Reglamento.

y se comprometió a que esos retrasos no se repitiesen en el futuro. El Defensor del Pueblo concluyó, en el asunto que **2938/2009/EIS**, que la tramitación de la solicitud del reclamante no se había ajustado en absoluto a los principios de buena administración. La Comisión pidió disculpas. En un comentario adicional, el Defensor del Pueblo subrayó que sería muy conveniente que la Comisión adoptase medidas para evitar que tales deficiencias que repitieran en el futuro. En el asunto **2466/2011/ER**, el reclamante alegaba que

19. 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.

Reclamaciones e investigaciones

la Comisión había ampliado ilícitamente el plazo para decidir sobre su solicitud de confirmatoria. El Defensor del Pueblo procedió a archivar el asunto sin esperar a recibir el dictamen de la Comisión porque (i) la respuesta de esta se había demorado tres meses y (ii) la información que ya había facilitado era suficiente para tramitar la reclamación. Además, observó que el Reglamento (CE) nº 1049/2001 establece unos plazos obligatorios que sólo pueden ampliarse «con carácter excepcional» y en caso de que se hayan «explicado debidamente los motivos». En el caso presente, la Comisión se limitó a afirmar que todavía no obraban en su poder todos los elementos necesarios para llevar a cabo una evaluación final.

En el asunto **1472/2011/MMN**, relativo a la negativa de la Comisión a conceder acceso a las respuestas de Francia y España a un cuestionario, su respuesta se retrasó considerablemente. Si bien se disculpó por ello ante el reclamante, sus respuestas tanto a este como al Defensor del Pueblo mostraban que seguía considerando que la necesidad de consultar la cuestión a los Estados miembros de conformidad con el artículo 4, apartado 5 del Reglamento (CE) nº 1049/2001, le facultaba para rebasar los plazos establecidos en el Reglamento para responder a las solicitudes de acceso. El Defensor del Pueblo señaló que los tribunales de la Unión han dejado claro que el hecho de que la institución haya iniciado un diálogo con arreglo al artículo 4, apartado 5, con el Estado miembro del que sea originario el documento solicitado no le faculta para rebasar los plazos establecidos en el Reglamento.

En el asunto **1683/2010/MMN**, sobre el acceso a documentos relativos a una oposición general organizada por la EPSO, el reclamante alegó que la Comisión había actuado erróneamente al ampliar por segunda vez el plazo límite para decidir sobre su solicitud confirmatoria y que no la había motivado. El Defensor del Pueblo observó que la Comisión no había motivado su decisión. También señaló que el Reglamento (CE) nº 1049/2001 solo permite una prórroga del plazo de respuesta a una solicitud confirmatoria. La Comisión se disculpó por el retraso. En lo que se refiere a la solicitud de acceso, la Comisión explicó que tales documentos no existían. El Defensor del Pueblo consideró estas explicaciones verosímiles y señaló con satisfacción que la Comisión no se había limitado a efectuar la declaración anterior, sino que había autorizado el acceso a determinados documentos que podían ser del interés del reclamante y había llamado la atención sobre dos documentos relativos a la labor del tribunal calificador.

Cuestiones de fondo: aplicación de las excepciones

Muchas otras investigaciones del Defensor del Pueblo en este ámbito versaron sobre las excepciones al acceso del público previstas en el artículo 4 del Reglamento (CE) nº 1049/2001.

Excepción relativa a las actividades de inspección, investigación y auditoría

En los dos casos siguientes, la institución invocó la excepción relativa a la protección del objetivo de la investigación contemplada en el artículo 4, apartado 2, tercer guión del Reglamento (CE) nº 1049/2001 para denegar el acceso a los documentos en cuestión.



El asunto **292/2011/AN** se refería al acceso a documentos relacionados con procedimientos de infracción²⁰. El Defensor del Pueblo formuló una propuesta de solución amistosa, que la Comisión aceptó, divulgando dos de los tres documentos solicitados. En cuanto al tercero, declaró que necesitaba consultar primero a las autoridades españolas, ya que este documento provenía de ellas. El Defensor del Pueblo declaró que confiaba en que la Comisión concluiría la consulta de las autoridades españolas en un plazo razonable y comunicaría a la reclamante su decisión motivada sobre la divulgación lo antes posible.

En el asunto **2914/2009/DK**, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) había denegado indebidamente el acceso público a dos informes internos de auditoría. Además, la auditoría en cuestión ya se había concluido. Por lo tanto, no había ningún riesgo de que la divulgación pública de los informes perjudicara las actividades de auditoría. La EMA accedió a revisar su negativa y concedió acceso a los informes, así como a una nota en la que se explicaba la aplicación de las recomendaciones formuladas en ellos.

Excepción relativa al proceso de toma de decisiones de la institución

En el asunto **127/2010/VIK** sobre el acceso a documentos relacionados con inversiones propuestas en el ámbito de la energía nuclear, la Comisión se apoyó exclusivamente en la excepción relativa a la necesidad de salvaguardar su proceso de toma de decisiones (artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n° 1049/2001). Ello no convenció al Defensor del Pueblo. No obstante, en el curso de la investigación, resultó evidente que el inversor del proyecto

no había dado su consentimiento para la divulgación. Dado que el marco jurídico aplicable precedió en el tiempo a la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, no estaba claro si el tipo de documentos que había solicitado el reclamante podían revelarse sin el consentimiento del Estado miembro, la persona o la empresa afectados, por lo que el Defensor del Pueblo concluyó que no estaban justificadas otras investigaciones. No obstante, también informó al reclamante de la posibilidad de presentar una nueva solicitud de acceso, pues esta última debería evaluarse con arreglo a las normas aplicables desde la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, que concilian el requisito de acuerdo con la necesidad de transparencia.

Excepción relativa a la protección de los datos personales

Entre las excepciones previstas en el artículo 4 del Reglamento (CE) n° 1049/2001, se encuentra la contemplada en el apartado 1, letra b), relativa a los derechos fundamentales a la intimidad y a la protección de los datos personales. En el asunto **3136/2008/EIS**, el reclamante, que había sido objeto de una investigación de la OLAF, solicitó acceso a (i) los documentos en que se había basado la OLAF para tomar la decisión de llevar a cabo dicha investigación; y (ii) la información sobre el resultado de la investigación. La OLAF denegó el acceso a los mismos. El Defensor del Pueblo examinó el expediente de la OLAF y consultó al Supervisor Europeo de Protección de Datos. Sobre esta base, llegó a la conclusión de que los motivos aducidos por la OLAF para denegar la solicitud de acceso eran válidos y adecuados. En cuanto a la cuestión adicional planteada por el reclamante, el Defensor del Pueblo señaló que, en

²⁰. Véase asimismo el asunto **1972/2009/ANA**, en el que la Comisión denegó el acceso a un documento alegando que debía proteger el diálogo entablado con las autoridades griegas para ajustar la legislación griega pertinente al Derecho de la UE.

Reclamaciones e investigaciones

su opinión, la OLAF había aportado información sobre los resultados de la investigación. No obstante, señaló que el derecho fundamental a una buena administración establecido en el artículo 41 de la Carta requiere que la persona que haya sido objeto de una investigación sea informada, dentro de un plazo razonable, de los resultados de la misma una vez cerrada. En este caso, la OLAF no lo había hecho.

El asunto **682/2010/TN** se refería a una solicitud de acceso a un informe que contenía datos personales. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión tenía derecho, en principio, a denegar el acceso, ya que el reclamante no había establecido por qué necesitaba disponer de los datos personales transferidos. No obstante, propuso a la Comisión que considerase la posibilidad de conceder acceso a otras secciones del informe. La Comisión no se mostró de acuerdo, por lo que el Defensor del Pueblo elaboró un comentario crítico en el sentido de que la Comisión no había aportado argumentos convincentes sobre los motivos que le impedían conceder un acceso parcial. Asimismo, formuló un comentario adicional dirigido a conseguir que se informe de manera más completa sobre los procedimientos que deben seguir quienes soliciten acceso a documentos que contengan datos personales.

Acceso del público a la información

El artículo 41 de la Carta reconoce el derecho de toda persona a que la administración de la Unión trate las cuestiones que le plantee de manera imparcial y equitativa, y dentro de un plazo razonable. También recoge el derecho a recibir una respuesta. En 2012 el Defensor del Pueblo tramitó numerosos asuntos en los que se alegaba falta de respuesta, o falta de respuesta adecuada,

de la administración. Para garantizar una respuesta rápida al reclamante, estos asuntos se tramitaron por el procedimiento simplificado.

El asunto **1451/2011/BEH** es un ejemplo de investigación de alcance completo en materia de acceso del público a la información. En concreto, se alegaba que la Comisión había suministrado información incorrecta sobre el derecho a la libre circulación. El reclamante argumentó que un pasaje de las Directrices de la Comisión sobre la Directiva relativa a la ciudadanía de la Unión (Directiva 2004/38/CE) no se ajustaba a la legislación de la UE, según la interpretación del Tribunal de Justicia en su sentencia *Akrich* (asunto C-109/01). El Defensor del Pueblo confirmó de hecho la existencia de un problema y pidió a la Comisión que estudiase la posibilidad de revisar ese pasaje. La Comisión declaró que no tenía intención de modificar las Directrices en ese momento, pero que estudiaría el valor añadido de una actualización sobre la base de los resultados del segundo informe de aplicación de la Directiva 2004/38, previsto para 2013. Habida cuenta de la aceptación por la Comisión de que el pasaje en cuestión podía ser más claro, el Defensor del Pueblo archivó el asunto, pero pidió a la Comisión que le mantuviera informado.

Protección de datos

Los artículos 7 y 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales establecen, respectivamente, el derecho fundamental al respeto a la vida privada y a la protección de los datos de carácter personal. Este último derecho ocupó un lugar relevante en el asunto **2384/2011/AN**, promovido por una persona que había sido objeto de una investigación por parte de la OLAF. La OLAF reveló a un tercero detalles de los resultados de la investigación, que se publicaron en un artículo periodístico

En 2012 el Defensor del Pueblo tramitó numerosos asuntos en los que se alegaba falta de respuesta, o falta de respuesta adecuada, de la administración.



en el país del reclamante. El Supervisor Europeo de Protección de Datos consideró que esa revelación era contraria a las normas de la UE en materia de protección de datos. El reclamante solicitó que la OLAF reconociera su error y se disculpara. La OLAF se negó a hacerlo. No obstante, tras la investigación del Defensor del Pueblo, remitió al reclamante una carta en la que lamentaba no haber actuado de conformidad con las normas sobre protección de datos en su caso y le pedía disculpas.

La Comisión como guardiana de los Tratados

El Estado de Derecho constituye uno de los principios fundacionales de la UE. Una de las obligaciones más importantes de la Comisión es actuar como guardiana de los Tratados²¹. El artículo 258 del TFUE define el procedimiento general en virtud del cual la Comisión puede investigar y remitir al Tribunal de Justicia los casos de presuntas infracciones del Derecho de la UE por parte de los Estados miembros. La Comisión puede actuar por propia iniciativa, sobre la base de reclamaciones o en respuesta a una solicitud del Parlamento Europeo de escuchar las peticiones recibidas de los ciudadanos en virtud del artículo 227 del TFUE. En relación con algunos asuntos específicos, como las ayudas estatales ilegales, se aplican otros procedimientos.

Es importante mencionar en este contexto el método de trabajo EU Pilot²², aplicado por vez primera en 2007 por la Comisión y los Estados miembros para corregir 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 lograr que los Estados miembros apliquen la legislación de la UE con mayor eficacia y que las reclamaciones presentadas por ciudadanos y empresas se resuelvan más rápidamente.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita reclamaciones contra la Comisión en su calidad de guardiana de los Tratados. Cuando inicia una investigación a raíz de una reclamación de esta índole, toma la precaución de señalar claramente que la investigación no tiene por objeto determinar la posible existencia de una infracción, ya que no tiene competencias para investigar la actuación de las autoridades de los Estados miembros. Sus investigaciones tienen como único objeto examinar la conducta de la Comisión en relación con el análisis y el tratamiento de las denuncias por infracción. El Defensor del Pueblo puede ocuparse tanto de las cuestiones de procedimiento como de fondo relacionadas con las actuaciones de la Comisión.

Cuestiones de procedimiento

Por lo que se refiere a las cuestiones de procedimiento, la principal base de referencia del Defensor del Pueblo es una Comunicación de la Comisión, originalmente publicada en 2002²³, para la que se adoptó una versión revisada en 2012²⁴. En ella, se establece la obligación de la Comisión de registrar las denuncias, se definen determinadas excepciones a esa obligación y se fijan los plazos para tramitar las denuncias e informar a los denunciantes. Originalmente, la Comisión publicó esta Comunicación como

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

Sus investigaciones tienen como único objeto examinar la conducta de la Comisión en relación con el análisis y el tratamiento de las denuncias por infracción.

21. El artículo 17 del TUE establece que la Comisión «debe velar por que se apliquen los Tratados y las medidas adoptadas por las instituciones en virtud de estos».

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

23. 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.

24. COM(2012)154 final: Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo de actualización de la gestión de las relaciones con el denunciante en relación con la aplicación del Derecho de la Unión.

Reclamaciones e investigaciones

respuesta a las investigaciones previas del Defensor del Pueblo y a sus críticas al respecto. El Defensor del Pueblo considera que esta Comunicación constituye una base importante para que los ciudadanos depositen su confianza en la Comisión como guardiana de los Tratados.

Como se puede ver en el ejemplo siguiente, las investigaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo en 2012 pusieron al descubierto diversas deficiencias en cuestiones de procedimiento.

Demora y falta de diligencia debida

En el asunto **773/2011/OV**, el Defensor del Pueblo concluyó que, contrariamente a la alegación del reclamante de que la Comisión no había tramitado de manera adecuada su denuncia de infracción, la Comisión había enviado varias respuestas sobre el fondo del asunto. Por otra parte, en el asunto **230/2011/(TS)EIS**, el Defensor del Pueblo señaló que, en la tramitación de las denuncias de infracción, la Comisión no está exenta de las obligaciones derivadas de los derechos fundamentales y los principios de buena administración. Consideró que la complejidad de las cuestiones no justificaba la demora incurrida en el caso. En lo que atañe al tema de la coherencia argumentado por la Comisión, el Defensor del Pueblo declaró que seguir un «enfoque coherente» no debe dar lugar a demoras innecesarias.

prestar ayuda a la Comisión en la ulterior mejora de sus procedimientos, el Defensor del Pueblo formuló dos comentarios adicionales en el primer asunto. En el segundo, lamentó la brusquedad con que la Comisión había rechazado los argumentos del reclamante. No obstante, señaló que acontecimientos posteriores condujeron a que el desacuerdo entre la Comisión y el reclamante en relación con la correcta interpretación de las normas fiscales resultase irrelevante.

En el asunto **1775/2012/ER**, relativo a la falta de respuesta y de tramitación adecuada de una denuncia de infracción presentada por un importador de cigarrillos italiano, la Comisión acusó recibo de la denuncia poco después de que el Defensor del Pueblo se pusiera en contacto con ella. Además, un funcionario de la Comisión se puso en contacto con el reclamante por teléfono y le informó de que era el nuevo encargado del asunto. Poco después, tuvo lugar una reunión con el reclamante.

Cuestiones de fondo

Al investigar las reclamaciones por infracción, el Defensor del Pueblo puede examinar también el fondo de los análisis y conclusiones de la Comisión²⁵. Puede verificar, por ejemplo, si esos análisis y conclusiones son razonables, están bien argumentados y se explican exhaustivamente a los reclamantes. Las

Las investigaciones y conclusiones del Defensor del Pueblo respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, de decidir si procede o no remitir una infracción al Tribunal.

Los asuntos **930/2010/CK** y **1827/2009/CK** se referían a la supuesta falta de diligencia en la tramitación de dos denuncias de infracción. Con el fin de

investigaciones y conclusiones del Defensor del Pueblo respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados y la jurisprudencia del

²⁵. Véase por ejemplo el asunto **2591/2010/GG** sobre la incorrecta realización de un procedimiento de infracción contra Austria en relación con el aeropuerto de Viena, que se describe en la sección 1.4 anterior.



Tribunal de Justicia, de decidir si procede o no remitir una infracción al Tribunal.²⁶ Si el Defensor del Pueblo está en desacuerdo con la valoración de la Comisión en aspectos esenciales, así debe manifestarlo, aunque señalando que la autoridad suprema en la interpretación del Derecho de la UE es el Tribunal de Justicia. En cualquier caso, los desacuerdos de este tipo representan una excepción.

Falta de motivación suficiente

En el asunto **1623/2009/FOR**, el Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión no había explicado con claridad las razones que la habían llevado a archivar una denuncia sobre una supuesta infracción de los derechos de propiedad intelectual en el mercado finlandés de la televisión. En respuesta a la propuesta del Defensor del Pueblo de que explicase claramente su posición, la Comisión declaró que, a la luz de la correspondencia posterior de los reclamantes, el caso se había transferido al proyecto EU Pilot, en cuyo contexto la Comisión se pondría en contacto con Finlandia para solicitar información o buscar una solución a los problemas. Del mismo modo, en el asunto **1260/2010/RT**, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había motivado adecuadamente su decisión de archivar una denuncia de infracción que alegaba que las autoridades francesas no habían cumplido la legislación de la UE en lo que se refiere a las importaciones paralelas de medicamentos veterinarios (MV). Después de recibir el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la Comisión decidió iniciar nuevos procedimientos de infracción relativos a las barreras que encuentran los distribuidores mayoristas cuando intentan hacer importaciones paralelas de MV.

Desacuerdo con la valoración de la Comisión

El reclamante en el asunto **1909/2009/BEH** presentó una reclamación de infracción en la que alegaba que, contrariamente a la legislación de la UE, las autoridades austriacas no realizaron una evaluación individual sobre si su cliente, el señor D., representaba una amenaza para la seguridad pública. La Comisión consideró que, sobre la base de la información proporcionada, no estaba en condiciones de concluir que las autoridades austriacas hubieran infringido la legislación de la UE y decidió no iniciar un procedimiento de infracción. El Defensor del Pueblo estimó que la Comisión había aportado razones verosímiles en apoyo de su posición, según la cual las autoridades austriacas habían llevado a cabo la evaluación individual anteriormente indicada. Sin embargo, no abordó adecuadamente la denuncia, en cuanto que esta concernía a la decisión de las autoridades austriacas de (i) no conceder al señor D. un plazo para abandonar el territorio austríaco y (ii) no conceder efecto suspensivo a su recurso contra la decisión de expulsión, lo cual solo está autorizado por la legislación de la UE en casos de urgencia. El Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que volviera a examinar la denuncia de infracción a este respecto. La Comisión mantuvo en esencia que las autoridades austriacas habían examinado la urgencia del asunto y considerado que existía tal urgencia. El Defensor del Pueblo concluyó que las explicaciones de la Comisión no eran convincentes, pero, habida cuenta del carácter aislado del caso, archivó el asunto con un comentario crítico.

²⁶. El Defensor del Pueblo advierte en este contexto que una infracción de la legislación de la UE no implica que la Comisión deba iniciar automáticamente un procedimiento de infracción. No obstante, si deberá justificar el ejercicio de sus facultades discrecionales.

Reclamaciones e investigaciones

Adjudicación de contratos y subvenciones

El Defensor del Pueblo tramita reclamaciones relativas a la adjudicación o no adjudicación de contratos y subvenciones. Sin embargo, considera que las instituciones y, en particular, los comités de evaluación y los órganos de contratación, disponen de un amplio margen de discrecionalidad, por lo que opina que su examen de tales casos debe limitarse a verificar la observancia de las normas, la exactitud material de los hechos y la ausencia de errores de apreciación manifiestos y de abusos de poder. Por otra parte, examina si las instituciones han cumplido con su obligación de motivar sus decisiones, y si estas son coherentes y razonables.

Entre las cuestiones que el Defensor del Pueblo examinó en 2012 en el ámbito de los contratos y las subvenciones, se encontraban algunas relativas a la supuesta falta de igualdad de trato entre los licitadores y a la falta de transparencia.

Entre las cuestiones que el Defensor del Pueblo examinó en 2012 en el ámbito de los contratos y las subvenciones, se encontraban algunas relativas a la supuesta falta de igualdad de trato entre los licitadores y a la falta de transparencia. El primer asunto que se describe a continuación brindó al Defensor del Pueblo la oportunidad de recordar a la Comisión que los principios de buena administración pueden requerir que las instituciones hagan más de lo previsto por la ley.

Falta de igualdad de trato

El asunto **642/2008/MMN** se refería a un supuesto conflicto de intereses referido a un asesor técnico en un procedimiento de licitación. El reclamante alegaba que la Comisión había vulnerado el principio de igualdad de trato porque uno de los asesores del Comité de Evaluación había estado empleado por el adjudicatario. El Defensor del Pueblo instó a la Comisión, entre otras cosas, a redactar de nuevo la Declaración de imparcialidad

y confidencialidad que debían firmar todos los miembros del Comité de Evaluación y todos los observadores, con el fin de garantizar que contemplase claramente todos los posibles conflictos de intereses, es decir, los «reales», «potenciales» y «aparentes». En respuesta, la Comisión argumentó que la disposición pertinente del Reglamento financiero únicamente contempla los conflictos de intereses «reales» y «potenciales» y que los «aparentes» solo son relevantes cuando, tras un examen, se desprende que existe un conflicto de intereses «real» o «potencial». Estas explicaciones no convencieron al Defensor del Pueblo. No obstante, dado que la Comisión indicó que revisaría la Declaración de imparcialidad y confidencialidad, llegó a la conclusión de que no estaban justificadas otras investigaciones. Al mismo tiempo, declaró que pediría a la Comisión que le informase, en un plazo razonable, de los resultados de la revisión anunciada.

En el asunto **3000/2009/JF**, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había garantizado la igualdad de trato de los licitadores y que ello había menoscabado las posibilidades del reclamante de ganar la licitación. Propuso una solución amistosa en el sentido de que la Comisión compensara al reclamante por los gastos en que hubiera incurrido para participar en el procedimiento. Como consecuencia, la Comisión le abonó más de 10 000 EUR.

En el asunto **105/2011/TN**, la oferta del reclamante fue rechazada al descubrirse que el jefe de equipo propuesto se había comprometido a trabajar a tiempo completo en otro proyecto financiado por la UE convocado al mismo tiempo. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había incurrido en un supuesto de mala administración al recomendar al órgano de contratación que excluyera la



oferta de la empresa en cuestión antes de que se estableciera que el jefe de equipo propuesto no estaría disponible para el proyecto. No obstante, la decisión final de excluir la oferta fue adecuada. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional encaminado a conseguir que se reduzca el riesgo de que se planteen problemas similares en el futuro.

Falta de transparencia

En el asunto **1683/2011/TN**, relativo al procedimiento de adjudicación de un contrato de suministros, la Comisión reconoció que el procedimiento no había sido totalmente transparente e indicó que, en el momento de redactar su dictamen sobre este asunto, estaba negociando con el reclamante para resolver el asunto por vía amistosa. El Defensor del Pueblo valoró que la Comisión se hubiese hecho responsable del error cometido y estuviera negociando una solución con el reclamante.

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 el cumplimiento de las obligaciones derivadas de contratos celebrados con las instituciones de la UE.

Sin embargo, el alcance de la revisión que el Defensor del Pueblo puede llevar a cabo en estos casos es necesariamente limitado. El Defensor del Pueblo entiende que, en caso de conflicto, no es de su incumbencia determinar si alguna de las partes ha incumplido el contrato. Solo un tribunal competente puede abordar eficazmente esta cuestión.

En los asuntos relativos a conflictos contractuales, el Defensor del Pueblo considera que debe limitar su investigación a comprobar si la información ofrecida por la institución de la Unión incluye una explicación coherente y razonable del fundamento jurídico de su actuación y de los motivos por los que considera que su posición contractual es la correcta. En caso afirmativo, el Defensor del Pueblo concluirá que su investigación no ha revelado la existencia de mala administración. Esta conclusión no afectará al derecho de las partes a que un órgano jurisdiccional competente examine y resuelva definitivamente el caso.

Durante 2012, el Defensor del Pueblo tuvo ocasión de considerar algunas cuestiones de derechos fundamentales en materia de contratos, en particular el derecho a ser oído. También abordó con frecuencia alegaciones de trato injusto, en particular en litigios relativos a los gastos subvencionables y las actividades de auditoría. Por último, el Defensor del Pueblo investigó el alcance de las responsabilidades de la Comisión ante los subcontratistas.

Vulneración de derechos fundamentales

El asunto **2635/2010/TN** se refería a la presunta omisión, por parte de la Comisión, de la obligación de notificarle al reclamante sus conclusiones en el sentido de que este había vulnerado el Código de conducta de las misiones de observación electoral de la UE. Como el Defensor del Pueblo no estaba plenamente convencido de que se hubieran respetado los derechos del reclamante garantizados por la Carta de los Derechos Fundamentales, así como por el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, propuso la

Durante 2012, el Defensor del Pueblo tuvo ocasión de considerar algunas cuestiones de derechos fundamentales en materia de contratos, en particular el derecho a ser oído. También abordó con frecuencia alegaciones de trato injusto, en particular en litigios relativos a los gastos subvencionables y las actividades de auditoría.

Reclamaciones e investigaciones

adopción por parte de la Comisión de determinadas medidas que permitiesen aclarar la situación. La Comisión garantizó que el reclamante seguía siendo plenamente apto para futuras misiones de observación electoral de la UE. En cuanto al procedimiento general aplicado para llegar a la conclusión de que se había producido una vulneración del Código de conducta de los observadores electorales de la UE, declaró que, de conformidad con la propuesta del Defensor del Pueblo, estaba procediendo a una revisión del asunto.

En el asunto **1045/2011/RT**, la Comisión decidió, a raíz de una investigación de la OLAF, recuperar todos los importes pagados en dos proyectos. El reclamante alegó que la Comisión no le había oído en relación con las alegaciones formuladas contra él. El Defensor del Pueblo consideró que el reclamante había tenido, *de facto*, la posibilidad de ser oído, ya que había tenido ocasión de presentar sus observaciones antes y durante el proceso de recuperación y cambiar así el resultado a su favor. No obstante, la carta informativa previa en la que se indicaban los motivos para la recuperación no contenía ninguna invitación explícita a presentar comentarios al respecto ni ninguna indicación clara de la fecha límite para hacerlo. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional al respecto.

El asunto **2386/2010/MHZ** se refería al despido de un experto polaco de su puesto de jefe de equipo de un proyecto financiado por la UE en Bosnia y Herzegovina. El reclamante alegó, entre otras cosas, que no se había respetado su derecho a ser oído y a ser informado de los motivos de la solicitud de despido formulada por la Comisión.

El Defensor del Pueblo consideró que el hecho de que la Comisión no garantizara el derecho de defensa del reclamante antes de solicitar su despido a su empleador constituía un caso de mala administración. También criticó a la Comisión por no haber ofrecido explicaciones convincentes de por qué no había informado a las autoridades de Bosnia y Herzegovina de la solicitud de despido del reclamante.

Supuesto trato injusto

Muchos de los asuntos examinados en este ámbito estaban relacionados con conflictos sobre los costes subvencionables, planteados generalmente como resultado de los informes de auditoría. En algunos casos, la posición de la institución era razonable, pero no fue esto lo que se observó en la reclamación **3373/2008/JE**, presentada cuando un informe de auditoría identificó determinados costes como no subvencionables en un proyecto patrocinado por la UE. El Defensor del Pueblo instó a la Comisión a que renunciara a su solicitud de reembolso por ser desproporcionada e injusta. La Comisión se negó a hacerlo. El Defensor del Pueblo subrayó entonces que, cuando organizaciones como la del reclamante se enfrentan al silencio de los responsables del proyecto en relación con sus acciones en el marco del proyecto que están ejecutando, es razonable que tal silencio les lleve a creer que están actuando de acuerdo con las normas aplicables. Si no es así, una vez enterados los responsables de proyecto de dichas acciones, deben adoptar las medidas preventivas necesarias y, si no lo hacen, debe ser posible aplicarles medidas disciplinarias. Dado que lo anterior planteaba una importante cuestión de principio, el Defensor del Pueblo consideró justificado realizar



un informe especial al Parlamento Europeo. No obstante, decidió no dirigir tal informe al Parlamento sin realizar previamente una investigación de oficio específica sobre determinados aspectos del comportamiento de la Comisión al abordar los proyectos que financia.

Por otra parte, en el asunto **351/2011/OV**, relativo al rechazo de los costes de personal de un socio del proyecto, el Defensor del Pueblo concluyó que el acuerdo de subvención otorgaba a la Comisión el derecho legal a rechazar los costes de personal declarados por el reclamante. El Defensor del Pueblo también consideró que la Comisión había ejercido su poder discrecional del modo más beneficioso posible para el reclamante, ya que había autorizado que algunos de los costes de personal se transfirieran a la categoría de «costes de subcontratación». Por consiguiente, declaró que no era injusta la negativa de la Comisión a considerar subvencionables los demás gastos de subcontratación no subvencionables.

El asunto **901/2011/OV** también se refería a la recuperación de costes considerados no subvencionables a raíz de una auditoría en el marco de un proyecto. El reclamante se dirigió al Defensor del Pueblo alegando que la decisión de la Comisión era injustificada e injusta. Argumentó que había actuado de buena fe y sobre la base de la información que había recibido del coordinador del proyecto. El Defensor del Pueblo consideró que la conclusión de la Comisión en el sentido de que tales costes eran inadmisibles era correcta. Asimismo señaló que el coordinador no era el representante de la Comisión y que la Comisión no estaba obligada a respetar una declaración de este, que no se derivaba de sus instrucciones expresas.

No se habían dado instrucciones expresas en este sentido. Por consiguiente, no observó mala administración.

Responsabilidades de la Comisión ante los subcontratistas

El reclamante en el asunto **535/2010/RT** trabajaba en calidad de experto en un proyecto financiado por la Comisión. Solo se le había retribuido parcialmente el trabajo desarrollado y solicitaba a la Comisión que mediase para conseguir el cobro del importe adeudado. La Comisión no lo hizo. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión pidió al contratista principal que efectuara el pago pendiente. El Defensor del Pueblo cerró el caso, añadiendo que confiaba en que la Comisión seguiría instando al contratista principal a efectuar el pago pendiente, empleando todos los medios a su alcance para convencerle de que cejase en su postura antagónica.

Administración y Estatuto de los funcionarios

Cada año, el Defensor del Pueblo recibe varias reclamaciones relativas a problemas de personal en las instituciones, en particular referidas a la aplicación del Estatuto de los funcionarios y de otros textos pertinentes por parte de la administración de la UE. En los asuntos de personal, están en juego en ocasiones los derechos fundamentales, lo que brinda al Defensor del Pueblo una oportunidad de fomentar la correcta aplicación de la Carta. En otras ocasiones, el motivo del desacuerdo es la forma en que las instituciones interpretan el Estatuto. En estos casos, el Defensor del Pueblo intenta que, como mínimo, las instituciones tengan en cuenta y apliquen correctamente la jurisprudencia del Tribunal de Justicia.

En los asuntos de personal, están en juego en ocasiones los derechos fundamentales, lo que brinda al Defensor del Pueblo una oportunidad de fomentar la correcta aplicación de la Carta.

Reclamaciones e investigaciones

Deber de asistencia

El asunto **11/2012/(ZV)AN** planteaba una cuestión relacionada con la Carta, en concreto, la ausencia de disposiciones que permitiesen a los profesores en comisión de servicio en las Escuelas Europeas (EE) disfrutar del permiso parental. La investigación hacía referencia a la Comisión en su calidad de miembro del Consejo de Administración de las EE y contribuyente a su financiación. El Defensor del Pueblo consideró que la imposibilidad de beneficiarse del permiso parental no era acorde con la Carta y otras disposiciones de la legislación de la UE. En el transcurso de la investigación, se modificó el Estatuto del personal de las EE para prever el permiso parental. Por tanto, se concedió al reclamante dicho permiso.

El asunto **1810/2011/BEH** se refería a la tramitación de una solicitud de movilidad interna y de asistencia presentada por el reclamante a Frontex, la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores. El Defensor del Pueblo consideró que, en lo que respecta a la solicitud de movilidad interna, Frontex no había respondido en tiempo oportuno. En cuanto a la solicitud de asistencia, llegó a la conclusión de que Frontex había llevado a cabo una investigación adecuada de los hechos expuestos. Por ejemplo, había designado a un investigador interno que ofrecía suficientes garantías de independencia y experiencia profesional y que elaboró un informe completo basado en las declaraciones y los testimonios recabados. En cuanto a la dimensión temporal de sus actuaciones, el Defensor del Pueblo señaló que Frontex había trabajado de forma constante en el asunto del reclamante y le había informado periódicamente de la situación. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión

de que la decisión de Frontex de no adoptar medidas de urgencia era razonable.

Irracionalidad

En el asunto **1752/2011/RT**, en el que la Comisión se negó a reembolsar a la reclamante los gastos de viaje de sus hijos por haber decidido abandonar Guinea antes de la declaración por la Comisión del estado de crisis del país, el Defensor del Pueblo destacó la edad de los hijos e invitó a la Comisión a que estudiara la posibilidad de encontrar una solución al asunto ofreciéndose a pagar *ex gratia* los gastos de viaje. La Comisión aceptó.

El asunto **141/2011/RT** se refería a la determinación del lugar de origen del reclamante. En su dictamen, la Comisión reconoció el error cometido por la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) al determinar como tal lugar de origen Bruselas y no Marsella. Sin embargo, al no haber impugnado el reclamante dicha decisión en los plazos establecidos en el Estatuto de los funcionarios, la Comisión señaló su obligación de atenerse a la decisión de la EFSA. El Defensor del Pueblo observó que no resultaba coherente que la Comisión reconociera que la decisión de la EFSA era errónea y, al mismo, tiempo la aceptara. En respuesta, la Comisión accedió a determinar de nuevo el lugar de origen del reclamante.

Problemas relacionados con la promoción

En el asunto **2744/2009/(MF)JF**, la reclamante alegó que un miembro del personal del Comité Económico y Social Europeo (CESE) había sido promovido como resultado de una presión política. La investigación del Defensor del Pueblo puso de manifiesto que el CESE le había promovido en contravención de sus normas internas. Además halló pruebas



de interferencias ilícitas en el expediente de promoción. El CESE reconoció que había actuado de forma improcedente y anuló la decisión irregular. También adoptó una medida adecuada para evitar la repetición de situaciones similares en el futuro. No obstante, el Defensor del Pueblo criticó la falta de respuesta correcta del CESE a su proyecto de recomendación, dadas las declaraciones hechas por la institución en abierta contradicción con los hechos documentados en el expediente. En vista de la especial gravedad de las irregularidades descubiertas y al considerar que dicho comportamiento pone en peligro la transparencia y la imagen pública de las instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo decidió remitir asimismo su decisión al Presidente del Parlamento Europeo, para su posible transmisión a la comisión del Parlamento competente en los asuntos del CESE.

El asunto **683/2010/OV** también se refería a un conflicto relativo a una promoción, esta vez del propio reclamante, destacado en 2004 por el Consejo en comisión de servicio a la Comisión. Debido a un error informático, la Comisión le trató como si fuera un «funcionario trasladado». La Comisión le ascendió en 2008, pero al advertir que la promoción se basaba en puntos acumulados en calidad de funcionario «en comisión de servicio» y no «trasladado», procedió a anularla. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión admitió que el error informático constituía la base de la reclamación y que podría haber tramitado la solicitud de un traslado por parte del reclamante con mayor celeridad. Propuso promover al reclamante.

La reclamante en el asunto **475/2012/KM** se dirigió al Defensor del Pueblo alegando que la Comisión

había actuado erróneamente al no haberle abonado con efecto retroactivo los atrasos adeudados como resultado de su promoción. Pidió a la Comisión que estudiase la posibilidad de resolver la cuestión, pues parecía justo que se le pagara. Solo un mes después de iniciada la investigación, la reclamante informó al Defensor del Pueblo de que la Comisión había aceptado su reclamación, procediendo a su promoción desde el 1 de enero de 2010 y abonándole los retrasos.

Mala tramitación de una reclamación

El reclamante en el asunto **862/2011/AN** participó sin éxito en un procedimiento de certificación. Tras ello, presentó recurso ante la Comisión en virtud del artículo 90, apartado 2 del Estatuto de los funcionarios. La Comisión remitió el recurso a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), que era el organismo competente en el caso, pero la EPSO solo tuvo conocimiento de él cinco meses más tarde, momento en que lo consideró rechazado tácitamente por expiración de los plazos legales establecidos. El Defensor del Pueblo consideró que el espíritu del artículo 90, apartado 2 del Estatuto de los funcionarios impedía a la EPSO adoptar tal decisión. Por ello, presentó un proyecto de recomendación en el que se pedía a la EPSO que considerase presentado el recurso en la fecha en que lo recibió. También le pidió que evaluase la admisibilidad del recurso considerando que se había presentado dentro de plazo, aunque ante un órgano no competente. La EPSO aceptó el segundo proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, pero no el primero por considerar que la jurisprudencia del Tribunal de Justicia sustentaba su posición. Al no quedar convencido por los argumentos de la EPSO, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con comentarios críticos.

Reclamaciones e investigaciones

Oposiciones y procedimientos de selección

EPSO

La mayor parte de las investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza sobre oposiciones y otros procedimientos de selección tienen como objeto la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). A lo largo de los años, la EPSO ha trabajado constructivamente con el Defensor del Pueblo para resolver las reclamaciones de modo rápido y útil. En algunos casos, en 2012 se mantuvo esta tendencia, como ilustran los ejemplos siguientes. En otros, sin embargo, su respuesta a algunas de las cuestiones planteadas durante el año fue motivo de preocupación.

Cuestiones organizativas

El asunto **989/2011/ER** se refería a la política de la EPSO en relación con la reserva de horario para las pruebas de admisión informatizadas (CBT, en inglés) en los concursos generales. En su decisión, el Defensor del Pueblo recordó las conclusiones de su investigación de oficio **OI/9/2010/RT**, según las cuales el nuevo procedimiento de reserva de horario para las CBT es una medida proporcionada y necesaria para reducir la duración del procedimiento de selección en su conjunto. Consideró que la EPSO había informado debidamente a la reclamante de las consecuencias del incumplimiento del horario. Además, la reclamante no aportó ningún motivo para no acceder a Internet durante el horario fijado. La EPSO, por otra parte, respondió con prontitud a sus solicitudes. En todo caso, el Defensor del Pueblo señaló que, en el futuro, la EPSO podría adoptar una posición anticipativa en relación con la situación concreta de los candidatos que se vean impedidos de cumplir el horario. Podría

también especificar en la Guía sobre los concursos generales las consecuencias de un incumplimiento del horario.

En el asunto **521/2012/EIS**, que se resolvió en menos de 30 días mediante un procedimiento simplificado, la EPSO (i) concedió a la reclamante una segunda oportunidad de realizar las pruebas correspondientes en su país de residencia y (ii) le reembolsó los gastos adicionales de viaje. La reclamante había concluido la primera parte de las pruebas de admisión y había empezado a trabajar en la segunda parte cuando el sistema informático falló y no pudo completar las pruebas *in situ*.

Información poco clara

El asunto **1370/2010/BEH** se refería a un caso de supuesta mala administración en la organización de un concurso general que tenía por objeto elaborar una lista de reserva de asistentes en el sector de los bienes inmuebles. Por considerar que la prueba escrita que había realizado no se ajustaba a la convocatoria de concurso general, el reclamante se dirigió a la EPSO, que insistió en que las pruebas se atenían a la convocatoria. Tras analizar su redacción, el Defensor del Pueblo consideró que la convocatoria de concurso no era suficientemente clara. Por consiguiente, formuló un comentario crítico.

Otras instituciones, órganos y organismos

Aunque la mayoría de las reclamaciones en materia de contratación van dirigidas contra la EPSO, el Defensor del Pueblo recibe ocasionalmente reclamaciones contra otras instituciones, con frecuencia oficinas o agencias de creación relativamente reciente.



En respuesta a la investigación de oficio **OI/3/2012/CK**, la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA) anunció su nueva política en materia de procedimientos de selección y proporcionó una copia de las directrices revisadas de contratación. Con arreglo a la política revisada de la ENISA, ahora, se informa a los candidatos de cada paso del procedimiento por correo electrónico. La investigación se inició debido a la política de la ENISA de no responder a los candidatos que solicitasen información sobre los resultados de los procedimientos de selección.

El asunto **1513/2010/VIK** se refería a la posibilidad de los ganadores del procedimiento de selección CAST RELEX 2008 para agentes contractuales de solicitar puestos vacantes en las instituciones y agencias de la UE. El reclamante en este asunto respondió a una convocatoria de manifestaciones de interés publicada por la Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (ERCEA). La ERCEA rechazó su solicitud, por considerar que solo estaban admitidos a participar los candidatos de «la base de datos normal CAST». El Defensor del Pueblo señaló que nada en la convocatoria indicaba que los candidatos incluidos en la base de datos CAST RELEX no fueran admisibles. La Comisión respondió que, a comienzos de 2012, decidió permitir que otras instituciones y agencias de la UE tuvieran acceso a la base de datos CAST RELEX 2008. Además, la validez de la lista de reserva se amplió hasta el 31 de diciembre de 2012.

El asunto **1017/2010/MMN** se refería al procedimiento de contratación para la Casa de la Historia Europea. En respuesta a las alegaciones del reclamante, el Defensor del Pueblo se declaró de acuerdo en que el Parlamento se había comprometido a publicar información

sobre los procedimientos de selección de agentes temporales y contractuales en el sitio web de la EPSO, o al menos había dado esa impresión. Su incumplimiento de ese compromiso (real o aparente) en el presente asunto constituía un caso de mala administración. El Defensor del Pueblo también identificó aspectos de los procedimientos del Parlamento que podían mejorarse y formuló tres comentarios adicionales.

El reclamante en el asunto **328/2011/TN** alegaba que el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) no había llevado a cabo el procedimiento de selección de un modo equitativo y adecuado. El Defensor del Pueblo constató varias deficiencias en el procedimiento del ECDC. En primer lugar, el Comité de Selección decidió indebidamente no tomar en consideración el examen escrito. En segundo lugar, no se comunicó en ningún momento a los candidatos que debían obtener una puntuación mínima del 70 %. El ECDC tampoco informó adecuadamente a los candidatos de los resultados del procedimiento de contratación. El Defensor del Pueblo aplaudió la acogida favorable que el ECDC dispensó a su propuesta de solución amistosa.

El asunto **1167/2011/MMN** contra la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM) se refería al rechazo por esta de una solicitud para ocupar un puesto. En su respuesta a la conclusión de mala administración del Defensor del Pueblo, la AEVM se ofreció a publicar un nuevo anuncio de vacante sustancialmente idéntico al que había dado lugar a la reclamación. El reclamante indicó que estaba interesado en recibir una indemnización. También consideró que la publicación de una nueva vacante no constituiría una reparación adecuada debido a las diferencias existentes entre

Reclamaciones e investigaciones

el nuevo proyecto de anuncio de vacante y el original. En vista de ello, la AEVM presentó un proyecto de anuncio de vacante modificado, que también rechazó el reclamante. El Defensor del Pueblo procedió a archivar el asunto señalando que: (i) el reclamante había dejado claro que solo aceptaría una indemnización financiera; (ii) la AEVM había ofrecido tomar medidas adecuadas para remediar el caso de mala administración; y (iii) el reclamante no había expuesto razones convincentes para explicar por qué debía preferirse una indemnización financiera.

El asunto **2017/2011/RT** se refería a la ausencia de una explicación adecuada por parte de la Comisión de su retraso en la publicación de los resultados de un concurso. El Defensor del Pueblo consideró que el tiempo que tardó la Comisión en publicar los resultados de las pruebas de admisión fue excesivo. Además, la Comisión no aportó razones suficientes del retraso de diez meses. Por último, en ningún momento de ese período de diez meses consideró adecuado facilitar a los candidatos información alguna sobre la fecha en que tenía previsto publicar los resultados y los motivos de la demora.

El asunto **1264/2012/VL** se refería a una supuesta discriminación por parte del Instituto de Prospectiva Tecnológica (IPTS) contra un candidato a un empleo que eligió no desplazarse en avión, razón por la cual el IPTS canceló la entrevista de trabajo y rechazó la solicitud de reembolso de su billete de tren. Poco después de que el Defensor del Pueblo solicitara un dictamen a la Comisión, el reclamante le informó de que la Comisión había decidido reembolsarle el importe del billete.

El Defensor del Pueblo concluyó, en el asunto **278/2011/RT**, que la Agencia Ejecutiva de la Red Transeuropea de Transporte (TEN-T EA) no había explicado exactamente por qué la carta de motivación de la reclamante la había descalificado para figurar en la lista final de candidatos. Propuso que la TEN-T EA explicara en detalle las razones por las que la carta de la reclamante era menos convincente que las presentadas por los candidatos seleccionados. En respuesta, la TEN-T EA aportó una declaración detallada de las razones.

El reclamante en el asunto **1425/2012/VIK** participó en un procedimiento de selección organizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound). Para presentar la solicitud, tuvo que cumplimentar un formulario y subirlo al sistema. Alegó que fue incapaz de presentar la solicitud en la forma exigida por Eurofound. Eurofound no halló ninguna incompatibilidad de software, como sugería el reclamante, pero decidió, de forma excepcional, aceptar la solicitud de este después de concluido el plazo de presentación. Eurofound propuso asimismo que el reclamante se pusiera en contacto con un miembro de su personal de TI si seguía teniendo dificultades con la presentación del formulario.

Temas institucionales, elaboración de políticas y otras actividades

Los asuntos restantes corresponden a una serie de reclamaciones presentadas contra las instituciones en relación con sus actividades de elaboración de políticas o con su funcionamiento general.



Controles *in situ*²⁷

El asunto **2676/2009/ANA** se refería al comportamiento de la OLAF durante un control *in situ*. Según el reclamante, la OLAF había infringido las normas aplicables y los principios de buena administración, por lo que había vulnerado sus derechos. Tras su investigación, durante la cual se solicitó información a las autoridades griegas presentes en el control *in situ*, el Defensor del Pueblo concluyó que, en el marco de un control *in situ*, la OLAF debe asegurarse de aclarar suficientemente los derechos aplicables y las garantías procesales de los afectados y que, en el presente caso, no lo había hecho. Por otra parte, el comportamiento de los agentes de las instituciones de la UE debe obedecer a las normas más estrictas. Cuando un ciudadano alega que el comportamiento de un agente no ha respondido a esas normas, la institución de que se trate ha de ser capaz de dar una explicación satisfactoria que refute tales acusaciones.

El asunto **2450/2008/BEH** se refería a la función de supervisión de la Comisión en un proyecto de construcción en Tirana. En concreto, el reclamante alegaba que la Delegación de la Comisión en Albania no le había apoyado adecuadamente: (i) en sus esfuerzos por garantizar que las obras se llevaran a cabo con arreglo al contrato y (ii) en los consiguientes conflictos que le enfrentaron a otras partes en el proyecto. Tras una inspección de la documentación, el Defensor del Pueblo observó que el reclamante, que tenía una responsabilidad fundamental en el proyecto, había informado a la Comisión de varias amenazas e intimidaciones dirigidas contra él. La Comisión había

reconocido la gravedad de estos hechos, que se abordaron en dos reuniones. Sin embargo, ello no fue suficiente, pues de la reconocida gravedad de los hechos hubiera cabido esperar una acción decisiva de la Comisión. El Defensor del Pueblo también concluyó que la Comisión no había utilizado las facultades de que disponía para reclamar una investigación que estableciera de forma fiable los hechos del accidente en el que un trabajador perdió la vida. En cuanto a la alegación del reclamante de que la Comisión no había apoyado sus esfuerzos por garantizar el cumplimiento del contrato de obras, la investigación del Defensor del Pueblo no reveló la existencia de mala administración. No obstante, el Defensor del Pueblo invitó al Tribunal de Cuentas Europeo a que considerase los aspectos no cubiertos por su investigación, a la vista de sus conocimientos técnicos y sus funciones en materia de control del gasto de los fondos de la UE.

El asunto **814/2010/JF** se refería a falta de respuesta de la Comisión a las solicitudes de una auditoría externa independiente de las Escuelas Europeas (EE), referida en particular a los problemas relativos al fracaso escolar y la gobernanza. El Defensor del Pueblo concluyó que la propuesta de la Comisión parecía seguir una recomendación realizada por el Parlamento Europeo con arreglo a la que las EE deberían tratar de inspirarse en los mejores sistemas educativos del mundo, identificados en un estudio de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). En su opinión, la participación en este estudio no satisfaría adecuadamente la solicitud del reclamante de que se llevara a cabo una auditoría externa independiente.

²⁷. Véase asimismo el asunto **512/2012/BEH** sobre la presunta omisión por parte de la Comisión de las medidas adecuadas para luchar contra el incremento de la mortalidad en las abejas. Este caso se describe en la sección 1.4 anterior.

Reclamaciones e investigaciones

El Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio **OI/14/2011/BEH** para promover las buenas prácticas de gestión de las cafeterías de las instituciones, órganos y organismos de la UE en relación con los alimentos no consumidos. A la luz de su investigación, llegó a la conclusión de que el estudio de posibles maneras de gestionar los alimentos no consumidos de un modo económico y guiado por consideraciones éticas sería un signo concreto de la preocupación de la Unión Europea por las personas necesitadas. Acogió con satisfacción las iniciativas ya aplicadas por las instituciones afectadas a fin de evitar el derroche de alimentos. Declaró que se debía dar preferencia a los usos eficientes y, en particular, que convenía destinar los alimentos no utilizados al consumo humano. El Defensor del Pueblo señaló que, entre tanto, el Parlamento Europeo había analizado la cuestión y había formulado una recomendación al respecto.

Supuesta discriminación

El asunto **2650/2008/MMN** se refería a una supuesta negativa de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) a autorizar la modificación de una autorización de comercialización por procedimiento centralizado. El Defensor del Pueblo concluyó que de la legislación aplicable se desprende que corresponde al titular de la autorización de comercialización garantizar que sus productos estén adecuadamente etiquetados al comercializarlos. La opinión de la EMA de que el método de etiquetado propuesto por el reclamante no se ajustaba a la legislación aplicable parecía correcta. En lo que atañe a la cuestión de la discriminación, también planteada por el reclamante, el Defensor del Pueblo consideró que el titular de

una autorización de comercialización y un importador paralelo no están necesariamente en la misma situación. Por otra parte, aun asumiendo que estuvieran en una situación comparable, el hecho de que la EMA pueda haber autorizado erróneamente prácticas de etiquetado ilegales a distribuidores paralelos no daría derecho al reclamante a obtener la aprobación de la EMA para las mismas prácticas.

En el asunto **3419/2008/KM²⁸**, relativo a la no traducción por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) de los documentos de consulta (denominados «avisos de propuesta de modificación» o «NPA»), el Defensor del Pueblo señaló que la EASA estaba dando pasos útiles en la dirección correcta. En concreto, prometió dejar claro en su sitio web que se pueden solicitar resúmenes de NPA y que publicaría todas las traducciones ya realizadas y ampliaría el plazo para consultas cuando fuera necesario. No obstante, el Defensor del Pueblo mantuvo que era de crucial importancia que los documentos de consulta estuvieran disponibles en todas las lenguas oficiales y que, al formular su recomendación en el presente caso, había tenido en cuenta la necesidad de gastar los fondos públicos con prudencia. Criticó la negativa de la EASA a traducir los NPA o al menos resúmenes de ellos.

²⁸. Véase asimismo el asunto **640/2011/AN** sobre la política lingüística de la Comisión en materia de consultas públicas, que se describe en la sección 1.4 anterior.



1.7 Transferencia de reclamaciones y casos en los que se aconsejó al reclamante que recurriera a otros organismos

En más del 75 % de los asuntos tramitados en 2012 (1 854), el Defensor del Pueblo pudo ayudar al reclamante iniciando una investigación sobre su reclamación, transfiriéndola a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse. Las reclamaciones que quedan fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo conciernen frecuentemente a presuntas infracciones del Derecho de la UE por parte de los Estados miembros. Los defensores del pueblo nacionales o regionales integrados en la Red Europea de Defensores del Pueblo son los órganos apropiados para atender 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 transmisión rápida de las reclamaciones al miembro competente de la misma, ya se trate de un defensor del pueblo nacional o regional, un organismo similar o la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

En total, el 60 % (1 467) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2012 entraban en el ámbito de competencias de alguno de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

En total, el 60 % (1 467) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2012 entraban en el ámbito de competencias de alguno de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En 740 de ellas era competente el Defensor del Pueblo Europeo. Como muestra la figura 1.12, en 727 casos el Defensor del Pueblo

transfirió la reclamación²⁹ a otro miembro de la Red o aconsejó al reclamante que se pusiera en contacto con él. En concreto, se transfirieron o reorientaron de este modo 664 reclamaciones, incluidos los dos ejemplos que figuran a continuación, a defensores del pueblo nacionales o regionales u organismos similares, y 63 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Reclamación transferida a un defensor del pueblo regional

Una persona con discapacidad que vive en Italia pidió a las autoridades públicas ayuda financiera para disponer de una ayuda permanente que le permitiera vivir sola en su casa, conforme a lo dispuesto en la legislación italiana. Las autoridades locales competentes respondieron que solo podían concederle una pequeña cantidad de dinero. No satisfecha con esta respuesta, la reclamante se dirigió al Defensor del Pueblo, que a su vez transmitió el caso (asunto **255/2012/CMV**) al Defensor del pueblo regional de Lombardía (Italia). Posteriormente, el Defensor del pueblo regional informó al Defensor del Pueblo de que las autoridades locales competentes habían decidido conceder a la reclamante el importe completo que había solicitado.

Reclamación transferida a un defensor del pueblo nacional

Una niña rumana de 12 años que vive en Francia informó de que su padre, un ciudadano rumano, estaba encarcelado en Rumanía, mientras que ella vivía en Francia con su madre y dos hermanos pequeños. Además, su madre estaba muy enferma. Pidió al Defensor del Pueblo que ayudara a su padre a conseguir el traslado de

29. Las reclamaciones se transfirieron únicamente con el consentimiento previo del reclamante.

Reclamaciones e investigaciones

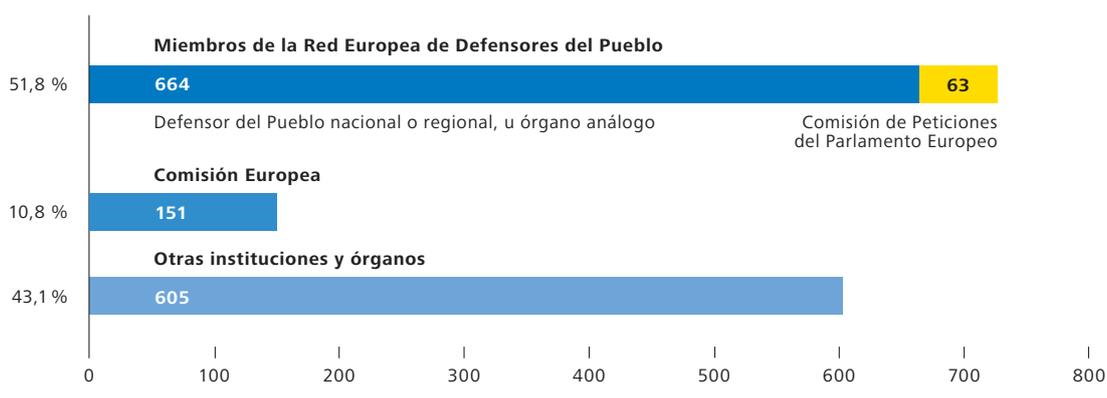
su condena a Francia, para que pudiera estar más cerca de su familia, o una «reducción» de la misma para poder regresar a casa. El Defensor del Pueblo transmitió el caso (asunto **522/2012/AN**) al Defensor de los derechos de Francia (defensor del pueblo), que lo asignó al departamento de su institución que se ocupa de los derechos de la infancia.

En algunos asuntos, el Defensor del Pueblo puede considerar adecuado transferir la reclamación a la Comisión Europea, a SOLVIT o al servicio de asesoramiento Tu Europa. SOLVIT es una red creada por la Comisión Europea para ayudar a las personas que encuentran obstáculos para ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. El servicio de asesoramiento Tu Europa es otra red de cobertura europea que la Comisión ha establecido para ayudar

y aconsejar a los ciudadanos en relación con su vida, trabajo y viajes en Europa. Antes de transferir una reclamación o de asesorar al reclamante, los servicios del Defensor del Pueblo hacen todo lo posible para determinar qué institución u órgano es el más apropiado para ayudarle. En 2012, el Defensor del Pueblo remitió 151 reclamantes a la Comisión³⁰ y 605 a otras instituciones y órganos, en particular a SOLVIT y a Tu Europa, así como a otros defensores del pueblo u organismos de los Estados miembros especializados en la tramitación de reclamaciones.

Como puede verse en los ejemplos siguientes, el Defensor del Pueblo pudo aconsejar al reclamante o transferir el asunto en más del 53 % de las reclamaciones recibidas en 2012.

Figura 1.12: Reclamaciones transferidas a otras instituciones u órganos
Reclamantes a los que se aconsejó ponerse en contacto con otras instituciones u órganos



Nota i: Las cifras anteriores incluyen 95 reclamaciones registradas a finales de 2011 y tramitadas en 2012. No se incluyen 18 reclamaciones registradas a finales de 2012 y que estaban en examen para determinar las acciones pertinentes.

Nota ii: En algunos asuntos, los reclamantes recibieron más de un tipo de asesoramiento del Defensor del Pueblo, por lo que los porcentajes parciales pueden sumar más del 100 %.

³⁰. Esta cifra incluye asuntos en los que la reclamación contra la Comisión fue declarada inadmisibile por no haberse realizado las gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones, previamente a la presentación de la reclamación al Defensor del Pueblo.



Reclamantes a los que se aconsejó que se dirigieran a la Comisión Europea

Una ciudadana maltesa presentó una reclamación ante la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA – el miembro maltés de FIN-NET³¹) contra una compañía de servicios financieros en Malta. No satisfecha con la respuesta de la MFSA, presentó una reclamación al Defensor del Pueblo, pidiéndole que, si procedía, transfiriera su reclamación (asunto **1231/2012/CMV**) a la Comisión. El Defensor del Pueblo transmitió la reclamación a la Dirección General de Mercado Interior y Servicios de la Comisión. En su respuesta a la reclamante, la Comisión explicó que no era competente para tramitar el asunto, y le invitó a presentarla con toda nueva información que pudiera probar que la MFSA aplica incorrectamente normas de la UE.

Cuando la Comisión no respondió a la reclamación de infracción de un importador italiano de cigarrillos por segunda vez, este se dirigió al Defensor del Pueblo. Tras ponerse en contacto con la Comisión (asunto **1775/2012/ER**), esta última registró la reclamación de infracción del reclamante, respondió a sus cartas y aceptó su solicitud de reunirse con él. En la reunión y en los intercambios posteriores, el importador de cigarrillos facilitó a la Comisión información, argumentos y justificantes adicionales. Más tarde, el Defensor del Pueblo supo por la Comisión y el reclamante de que la institución había gestionado activamente la reclamación de infracción del reclamante.

Reclamantes a los que se aconsejó que se dirigieran a SOLVIT

En el asunto **644/2012/MF**, una ciudadana francesa presentó una reclamación contra las autoridades públicas alemanas por el nivel de su pensión. Consideraba que la pensión que percibía no estaba en consonancia con el número de años que había trabajado, y que las autoridades públicas alemanas no habían calculado adecuadamente su cuantía. El Defensor del Pueblo transfirió el caso a SOLVIT Francia, que posteriormente le informó de su intención de iniciar una investigación y ponerse en contacto con las autoridades alemanas competentes para resolver el asunto.

En otro caso (asunto **1944/2012/HK**), una ciudadana española presentó una reclamación contra una decisión de la oficina del subsidio de empleo y manutención del Departamento de Trabajo y Pensiones (DWP) del Reino Unido. Se había trasladado de España al Reino Unido y trabajado a tiempo parcial durante dos años antes de que le diagnosticaran cáncer y tuberculosis. El DWP decidió que, al no ser residente habitual en el país, no tenía derecho al subsidio de empleo y manutención. El Defensor del Pueblo transfirió el caso a SOLVIT España.

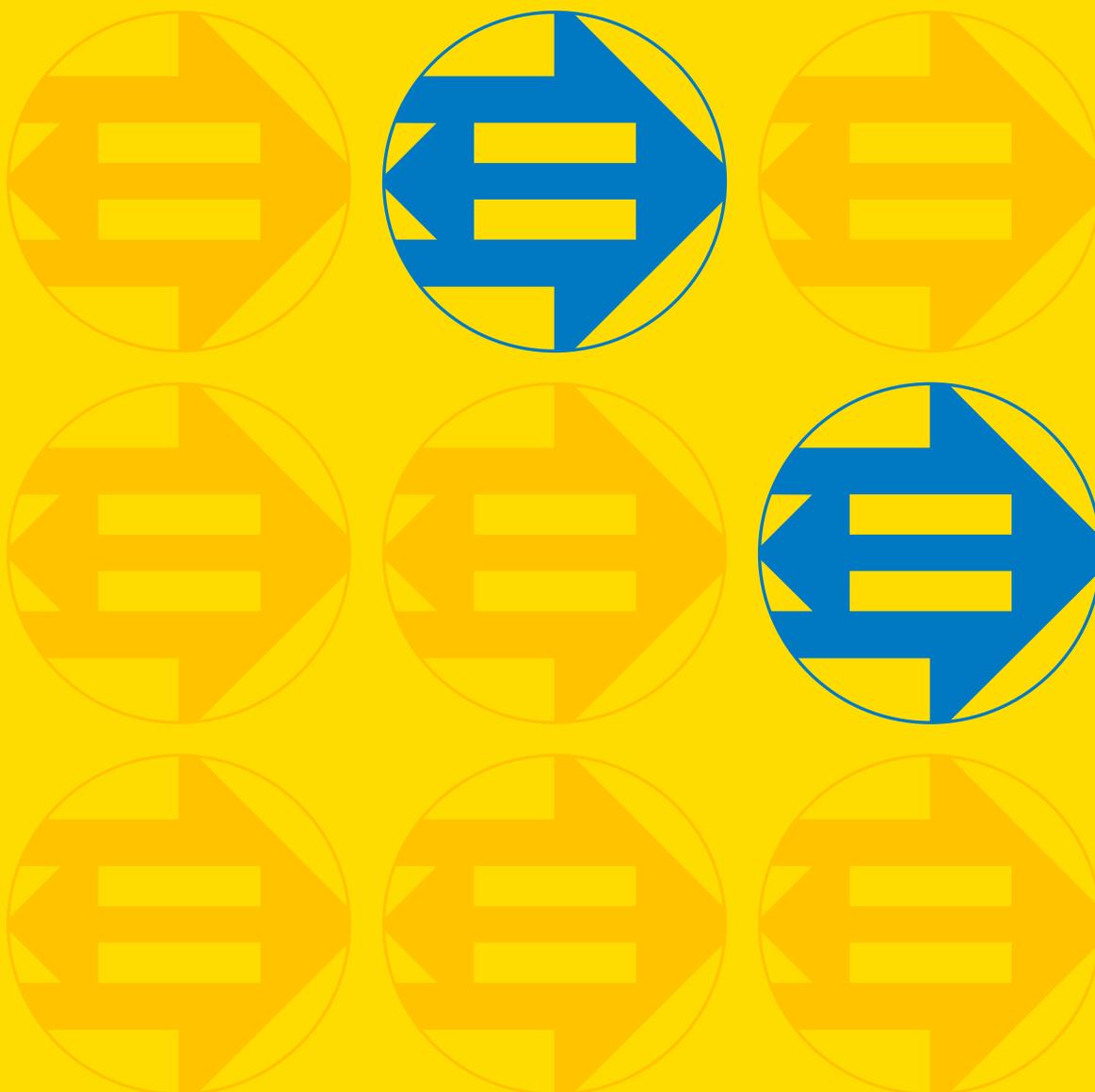
31. FIN-NET es una red de órganos nacionales de resolución extrajudicial de litigios en materia de servicios financieros en el Espacio Económico Europeo (Estados miembros de la UE más Islandia, Liechtenstein y Noruega). Los miembros de FIN-NET ponen en contacto a los consumidores incurso en conflictos transfronterizos con proveedores de servicios financieros con los regímenes pertinentes y les proporcionan la información necesaria al respecto. La Comisión puso en marcha la red en 2001.

Reclamaciones e investigaciones

En la era del Tratado de Lisboa, es esencial que las instituciones desarrollen y alienten una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto de sus derechos. El análisis temático precedente ha tratado de reflejar la amplitud y variedad de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en 2012. También se presentan los distintos medios a través de los cuales el Defensor del Pueblo se esfuerza por promover los principios de una cultura de servicio y contribuir a que la Carta de los Derechos Fundamentales sea una realidad. Los lectores que deseen conocer con mayor detalle las investigaciones del Defensor del Pueblo pueden visitar su página en Internet, en la que encontrarán referencias más extensas de sus decisiones, así como el texto completo de estas últimas, de los proyectos de recomendación y de los informes especiales.

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

En el presente capítulo se abordan las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con las instituciones de la UE, los otros defensores del pueblo y otros interlocutores clave en 2012. Se describen las reuniones y seminarios en los que participó el Defensor del Pueblo, así como otras actividades que llevó a cabo con vistas a garantizar que las reclamaciones se tramiten de forma efectiva y que las buenas prácticas se compartan lo más ampliamente posible, y a aumentar la sensibilización de sus interlocutores con respecto a su función.



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

2.1 Relaciones con instituciones, órganos y organismos de la UE¹

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

Puesto que la mayor proporción de las investigaciones realizadas cada año por el Defensor del Pueblo corresponden a la Comisión Europea, es lógico que dedique grandes esfuerzos a mantener un contacto sistemático con los miembros y funcionarios de esta institución.

Comisión Europea

Puesto que la mayor proporción de las investigaciones realizadas cada año por el Defensor del Pueblo corresponden a la Comisión Europea, es lógico que dedique grandes esfuerzos a mantener un contacto sistemático con los miembros y funcionarios de esta institución.

Durante el año, el Sr. Diamandouros se reunió con Maroš Šefčovič, Vicepresidente de la Comisión Europea encargado de Relaciones Interinstitucionales y Administración.

El 22 de marzo, el Sr. Diamandouros intercambió puntos de vista con los directores generales de la Comisión Europea.

El Defensor del Pueblo también se reunió con Rytis Martikonis, Director General Adjunto de Traducción, y Stephen Quest, Director de la Oficina de la Comisión Europea de Gestión y liquidación de los derechos individuales (PMO) e hizo una presentación ante el equipo de dirección de la PMO.

El Parlamento Europeo

El Defensor del Pueblo presentó su *Informe Anual 2011* a Martin Schulz, diputado al PE y Presidente del Parlamento Europeo, el 22 de mayo, y a la Comisión de Peticiones del Parlamento el 19 de junio. El Parlamento Europeo debatió el Informe en su sesión plenaria de 25 de octubre. Erminia Mazzoni, diputada al PE y Presidenta de la Comisión de Peticiones, actuó como ponente.

Además, el Sr. Diamandouros presentó su informe especial (asunto 2591/2010/GG) a la Comisión de Peticiones el 19 de junio. Durante el año, el Sr. Diamandouros



El Defensor del Pueblo Europeo presentó su *Informe Anual 2011* al Presidente del Parlamento Europeo y diputado al PE, Martin Schulz, el 22 de mayo.

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



se reunió asimismo con el Director General de Infraestructuras y Logística, Constantin Stratigakis, y con Maria Panagiotou, copresidenta del Comité de Asistentes.

Otras instituciones

A lo largo de 2012, el Sr. Diamandouros se reunió con Mario Draghi, Presidente del Banco Central Europeo (BCE), con Werner Hoyer, Presidente del Banco Europeo de Inversiones (BEI), con David Bearfield, Director de la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), y con Laraine Laudati, responsable de protección de datos de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF).

Además, hizo una presentación ante los participantes en el Programa Erasmus de Administración Pública, organizado por la Escuela Europea de Administración.

Agencias

A lo largo de 2012, el Sr. Diamandouros tomó contacto con las distintas agencias de la UE para insistir en la importancia de una buena administración, una buena tramitación de las reclamaciones y una cultura de servicio.

El Defensor del Pueblo visitó o se reunió con los directivos y los comités de personal de la FRA, el Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, la JERS, la ENISA, Frontex y la ECHA.

Para más información sobre el programa de visitas a las agencias europeas del Defensor del Pueblo durante 2012, encaminadas a promover la buena administración y a compartir las buenas prácticas entre ellas, véase la subsección «Reclamaciones e investigaciones de oficio» en la sección 1.1 del presente Informe.

2.2 Relaciones con defensores del pueblo y organismos similares

Muchos reclamantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos relativas a la legislación de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación se realiza, en su mayor parte, en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Red engloba actualmente 99 instituciones de 35 países europeos e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos 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 y/o del espacio Schengen, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Una de las principales finalidades de la Red consiste en facilitar una transferencia rápida de las reclamaciones al defensor del pueblo u órgano análogo competente. En 2012, el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación a un miembro de la Red o aconsejó al reclamante que se pusiera en contacto con él en 727 casos. Se ofrecen más detalles sobre esta cooperación en el capítulo 1.

Es muy relevante también para la tramitación de reclamaciones el procedimiento especial que permite a los defensores del pueblo nacionales o regionales obtener del Defensor del Pueblo Europeo respuestas por escrito a consultas sobre el Derecho de la UE

El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos relativas a la legislación de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz.

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

y su interpretación, en particular las relacionadas con los asuntos concretos que están examinando. Durante 2012, el Defensor del Pueblo recibió tres de esas consultas. El Defensor del Pueblo de Irlanda presentó una de ellas, relacionada con la ayuda al desarrollo rural, mientras que los Defensores del Pueblo regionales de Las Marcas (Italia) y Véneto (Italia) presentaron consultas relativas a, respectivamente, la libertad de movimiento de los trabajadores y los seguros de enfermedad.

Para ayudar a sus colegas nacionales y regionales a resolver las cuestiones suscitadas en todos estos asuntos, el Defensor del Pueblo Europeo respondió directamente a cada consulta, o bien solicitó a la Comisión Europea que lo hiciera.

La Red es un mecanismo muy útil que contribuye al intercambio de información sobre legislación y buenas prácticas europeas mediante seminarios, un boletín de información semestral y una Extranet para el debate electrónico y la puesta en común de documentos.

Entre los temas debatidos a través de la Extranet en 2012 cabe citar la función de los defensores del pueblo de protección y promoción de los derechos humanos y fundamentales, su facultad de iniciar procedimientos jurídicos relativos a actos administrativos, los sistemas de gestión

de casos utilizados por los defensores del pueblo, el uso de las redes sociales por los defensores del pueblo para relacionarse con el público, la detención de personas bajo los efectos del alcohol en lugares públicos, los controles de seguridad en los aeropuertos, el derecho de los pacientes a acceder a su historia médica y la demolición de edificios construidos sin licencia de obras.

La Red celebra en años alternos seminarios para los defensores del pueblo nacionales y regionales, organizados conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y su homólogo a escala nacional o regional.

El Defensor del Pueblo Europeo y los tres defensores del pueblo regionales de Bélgica organizaron conjuntamente el VIII Seminario regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El seminario se celebró en Bruselas los días 14 a 16 de octubre de 2012. Asistieron al Seminario los defensores del pueblo y el personal de estas instituciones de los seis países de la UE en los que existen esas entidades regionales, así como de Suiza, al igual que representantes de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Entre los temas que se debatieron en el Seminario se encuentran: las consecuencias para los defensores del pueblo del aumento de los mecanismos internos de resolución de diferencias; la comunicación con los



El Defensor del Pueblo Europeo y los tres defensores del pueblo regionales de Bélgica organizaron conjuntamente el VIII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que se celebró en Bruselas, los días 14 a 16 de octubre.



El VIII Seminario de agentes de enlace de la Red Europea de Defensores del Pueblo se celebró en Estrasburgo los días 24 a 26 de junio de 2012.



ciudadanos; la comunicación con las administraciones, y el modo en que los defensores del pueblo pueden mejorar el servicio que ofrecen a los ciudadanos. Los participantes en el Seminario se vieron honrados con la presencia de los siguientes ponentes principales: Rainer Wieland, Vicepresidente del Parlamento Europeo, Koen Lenaerts, Vicepresidente del Tribunal de Justicia de la UE, y Luc Van den Brande, antiguo Presidente del Comité de las Regiones de la UE.

El VIII Seminario de enlace de la Red Europea de Defensores del Pueblo se celebró en Estrasburgo los días 24 a 26 de junio de 2012. Estuvieron representados, en total, por miembros de su personal, los defensores del pueblo de 26 países, así como el Parlamento Europeo, la Comisión Europea y la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE (FRA). En las seis sesiones del Seminario, se debatieron la Iniciativa Ciudadana Europea (ICE) y el derecho de petición, la elaboración de procedimientos para la tramitación de los asuntos, la reestructuración de los defensores del pueblo, el aumento de la visibilidad de la Red y de sus miembros, y la función de los defensores del pueblo en la protección de los derechos fundamentales y en la protección de las personas detenidas.

2.3 Relaciones con otros interesados

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que toda persona u organización que se enfrente a algún problema con las instituciones de la UE conozca su derecho a presentarle una reclamación por mala administración. También está interesado en fomentar la sensibilización con respecto a sus iniciativas encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y una cultura de servicio en la administración de la UE.

De hecho, el diálogo con las partes interesadas es una prioridad destacada de la estrategia del Defensor del Pueblo para el mandato 2009-2014. El 24 de abril, el Defensor del Pueblo organizó, en Bruselas, un seminario interactivo titulado «Europa en crisis: el desafío de ganar la confianza de los ciudadanos». Este evento anual de primavera, que va dirigido a los ciudadanos, asociaciones, ONG, empresas, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, representaciones regionales y nacionales, representantes de otras instituciones de la UE y otras personas interesadas, atrajo a más de 300 participantes. Los

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

debates celebrados en el acto se centraron en las medidas concretas que pueden adoptar las instituciones europeas y nacionales para ganarse la confianza de los ciudadanos. Los principales oradores fueron: Martin Schulz, Presidente del Parlamento Europeo; Helle Thorning-Schmidt, Primera Ministra de Dinamarca y entonces Presidenta de turno del Consejo de la UE, y José Manuel Barroso, Presidente de la Comisión Europea. Presidió el evento la corresponsal de la BBC para la UE, Shirin Wheeler.

Otro momento destacado del calendario anual de eventos temáticos del Defensor del Pueblo es el Día Internacional del Derecho a Saber, que se celebra el 28 de septiembre de cada año. En 2012, el Defensor del Pueblo organizó, en cooperación con el mecanismo de reclamaciones del BEI, un seminario titulado «Día Internacional del Derecho a Saber – Transparencia y responsabilidad de los bancos internacionales de desarrollo», que se celebró una vez más en Bruselas. Asistieron más de 100 representantes de asociaciones, ONG, empresas, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, representaciones regionales y nacionales, y otras instituciones de la UE.

Durante su visita a Chipre los días 17 a 19 de septiembre, el Defensor del Pueblo, además de reunirse con el Presidente Demetris Christofias, se entrevistó con representantes de organizaciones de la sociedad civil. Con ellos debatió la aplicación de la legislación de la UE y de los programas financiados por la UE, así como los problemas a que se enfrentan a la hora de tratar con las instituciones de la UE. En una mesa redonda con periodistas, el Sr. Diamandouros, junto con la Defensora del Pueblo de Chipre, Eliza Savvidou, abordó la buena gobernanza, el Estado de Derecho, la transparencia y la democracia. El Sr. Diamandouros desarrolló las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con los defensores del pueblo nacionales. La Oficina del Parlamento Europeo en Chipre actuó como anfitriona de estas reuniones. El Defensor del Pueblo también dio una conferencia en la Universidad de Chipre titulada «Buena administración, responsabilidad y Estado de Derecho: el papel del Defensor del pueblo».

En el marco del proceso que condujo a la creación de una institución independiente y parlamentaria del Defensor del Pueblo en Turquía, el Defensor del Pueblo Europeo participó en un taller organizado por el Ministerio turco de Justicia en Estambul, los días 26 y 27 de enero.



El acto más destacado en materia de comunicación organizado por el Defensor del Pueblo Europeo en 2012 fue el seminario «Europa en crisis: el desafío de ganar la confianza de los ciudadanos». Martin Schulz, Presidente del Parlamento Europeo, y Helle Thorning-Schmidt, Primera Ministra de Dinamarca y entonces Presidenta de turno del Consejo de la UE, fueron los dos oradores principales.



Durante su visita a Chipre en el mes de septiembre, el Defensor del Pueblo Europeo se reunió con el Presidente de la República, Demetris Christofias.



Se reunió asimismo con Volkan Vural, antiguo Embajador de Turquía y, en la actualidad, miembro del Consejo de la Federación de empresarios y hombres de negocios turcos, TÜSIAD, encargado de asuntos exteriores y cumplimiento de la normativa UE, y con Hasan Yaşar, Ministro Adjunto para Asuntos de la UE. En ambas reuniones, en las que el Sr. Diamandouros presentó el papel del Defensor del Pueblo Europeo, se debatió el proyecto de ley por el que se establece una institución del defensor del pueblo en Turquía. El Defensor del Pueblo fue uno de los oradores del taller.

El Defensor del Pueblo, junto con el Comité Directivo de ReNEUAL², organizó en marzo una conferencia en Bruselas titulada «¿Hacia una ley de procedimiento administrativo de la UE?» para debatir los argumentos a favor y en contra de dicha ley. La conferencia atrajo a más de 100 participantes. Entre los oradores figuraban el Defensor del Pueblo, varios profesores del Comité Directivo de ReNEUAL y representantes de las instituciones de la UE.

Para seguir fomentando las sinergias con los organismos de defensa de los derechos humanos, el Secretario General del Defensor del Pueblo Europeo, Ian Harden, representó a la institución en una reunión organizada por la FRA en octubre, en Viena. Los participantes debatieron modos de «hacer realidad la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE». La designación de 2013 como Año Europeo de los Ciudadanos y la puesta en marcha de la primera Iniciativa Ciudadana Europea (ICE) en mayo proporcionaron un entorno adecuado para las acciones destinadas a mejorar la naturaleza y el contenido de la ciudadanía europea. En este contexto, el Servicio Europeo de Acción Ciudadana (ECAS), una ONG, organizó en noviembre una conferencia en Bruselas titulada «Construir el pilar ciudadano de la UE». João Sant'Anna, Director, representó a la institución del Defensor del Pueblo Europeo. En el mismo mes, Gerhard Grill, Director, representó a la institución del Defensor del Pueblo en un taller sobre el acceso a los datos de ensayos clínicos y la transparencia que la EMA organizó en Londres.

2. *Research Network on EU Administrative Law*. Esta Red responde a la necesidad potencial y sustancial de simplificar el Derecho administrativo de la UE.

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

En total, en 2012 el Defensor del Pueblo y altos miembros del personal de la institución presentaron el trabajo de ésta en más de 50 actos y reuniones bilaterales con importantes grupos interesados, tales como profesionales del Derecho, asociaciones empresariales, centros de estudios, ONG, representantes de las administraciones regionales y locales, grupos de presión y de interés, académicos, representantes políticos de alto nivel y funcionarios. Estas conferencias, seminarios y reuniones se celebraron en Bruselas y en los Estados miembros.

El personal de la institución del Defensor del Pueblo realizó en 2012 94 presentaciones ante 2 408 ciudadanos de la Unión Europea y de otros países. En su mayor parte (55 %), estos eran nacionales de Alemania, seguida de Francia, Bélgica y Dinamarca. Casi el 20 % de los visitantes procedían de instituciones de la UE, mientras que otros venían de lugares tan distantes como Canadá, China y Etiopía. Aunque la disponibilidad de recursos limita el número de presentaciones que el Defensor del Pueblo puede realizar cada año, intenta, en la medida de lo posible, aceptar solicitudes e invitaciones de partes interesadas.

La principal actividad mediática del Defensor del Pueblo en 2012 fue la conferencia de prensa de presentación del *Informe Anual 2011*, celebrada en Bruselas en el mes de mayo. Por otra parte, el Sr. Diamandouros y directivos de la institución concedieron más de 30 entrevistas a periodistas de la prensa escrita, de los medios de radiodifusión y de la prensa electrónica. La Secretaría del Defensor del Pueblo emitió 18 comunicados de prensa durante el año, que versaron, entre otras cosas, sobre importantes asuntos en materia de transparencia que afectaban a la EMA; la restrictiva política lingüística de la Comisión en materia de consultas públicas; su sistema de alerta temprana; y las acciones de lucha contra el incremento de la mortalidad de las abejas. Además, se publicaron más de 1 700 artículos sobre la labor del Defensor del Pueblo en los medios impresos y electrónicos.

A lo largo del año se actualizó periódicamente la página en Internet del Defensor del Pueblo incorporando decisiones, resúmenes de asuntos, comunicados de prensa, detalles de los actos previstos, contenidos audiovisuales, publicaciones y otros documentos. En la sección «Recursos»



El 28 de septiembre de 2012, el Defensor del Pueblo, en cooperación con el mecanismo de reclamaciones del BEI, organizó un seminario en Bruselas titulado «Día Internacional del Derecho a Saber – Transparencia y responsabilidad de los bancos internacionales de desarrollo».



El Sr. Diamandouros y altos miembros de la institución concedieron más de 30 entrevistas a periodistas durante 2012.



de la página web se ha añadido un apartado titulado «Estrategia». En él, se presenta, entre otras cosas, la estrategia del Defensor del Pueblo para el mandato, los planes de gestión anual y los informes anuales de actividades. También se ha creado una sección para la nueva publicación titulada *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies* (Guía para las reclamaciones).

En el otoño de 2012, el Defensor del Pueblo puso en marcha un mecanismo de información de retorno anónima, que invita a todos los reclamantes que hayan presentado sus reclamaciones a través del sitio web a responder a una serie de preguntas una vez archivado el asunto. Los resultados de la encuesta permitirán al Defensor del Pueblo mejorar de forma constante el servicio que presta a los reclamantes.

310 000 visitantes que, en conjunto, consultaron más de 6,2 millones de páginas. El mayor número de visitantes procedía de Luxemburgo, seguido de España, Bélgica, Polonia, los Países Bajos y Francia. La sección más visitada de la página de Internet fue nuevamente la guía interactiva. Esta importante herramienta trata de ayudar a los interesados a localizar el organismo más apropiado para presentar su reclamación. En 2012, más de 19 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo a través de ella.

En 2012, el Defensor del Pueblo decidió ampliar el ámbito y el alcance de sus actividades de comunicación desarrollando el uso que hace de las redes sociales. En el evento de primavera del Defensor del Pueblo, el 24 de abril, las redes sociales formaron parte integrante de una actividad del Defensor

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió más de 310 000 visitantes que, en conjunto, consultaron más de 6,2 millones de páginas.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió más de

del Pueblo por primera vez: los debates fueron transmitidos en directo mediante webstreaming en tres lenguas, mientras

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

se proyectaban en directo en la sala los comentarios en Twitter de la audiencia. Todos los participantes dispusieron de WiFi para facilitar la interacción entre los participantes dentro y fuera de la sala. Las preguntas y observaciones de la audiencia en línea se dieron a conocer activamente en el debate en la sala, y todos los oradores respondieron a preguntas y observaciones recibidas a través de Twitter.

En el mes de julio se incorporó al personal un responsable de redes sociales, y el Defensor del Pueblo solicitó su página de empresa en LinkedIn, durante el verano. El 10 de septiembre, se abrió el canal de YouTube del Defensor del Pueblo y se publicó en 23 lenguas el vídeo titulado «¿Enredado en la administración de la UE?». El trabajo comenzó por dar una distribución lo más amplia posible del vídeo a través de diversos canales de comunicación en línea. A finales de 2012, el vídeo había sido visto 19 900 veces en el portal audiovisual de la Comisión Europea y el canal de YouTube del Defensor del Pueblo. El 11 de octubre, la institución del Defensor del Pueblo abrió su cuenta oficial de Twitter.

2.4 Derechos de las personas con discapacidad³

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD) entró en vigor en la UE el 22 de enero de 2011. La CDPD da lugar a los dos ámbitos principales de actividad del Defensor del Pueblo que se indican a continuación.

Aplicación de la CDPD a escala interna

Cada institución, órgano y organismo de la UE, incluido el Defensor del Pueblo, debe aplicar la CDPD en el desempeño de sus funciones. A tal fin, el Defensor del Pueblo está:

- mejorando la accesibilidad a su sitio web y sus publicaciones, así como al nuevo espacio de oficinas en Bruselas;
- mejorando la sensibilización de su personal, por ejemplo, a través de artículos en el boletín interno; y
- participando en el comité interinstitucional competente de la UE (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), que se encarga de estudiar la posibilidad de armonizar la aplicación de la CDPD dentro de la administración de la UE.

3. A partir de ahora, el Defensor del Pueblo utilizará este Informe para informar cada año a los ciudadanos de sus actividades en el ámbito de los derechos de las personas con discapacidad.



Participación en el marco previsto en el artículo 33, apartado 2, de la CDPD

El artículo 33, apartado 2, de la CDPD prevé el establecimiento de un marco, que constará de uno o varios mecanismos independientes, para promover, proteger y supervisar la aplicación de la Convención. El 29 de octubre de 2012, el Consejo de la UE aprobó la propuesta de la Comisión de un Marco de la UE, constituido por el Defensor del Pueblo, la Comisión de Peticiones del Parlamento, la Agencia de los Derechos Fundamentales, la Comisión y el Foro Europeo de la Discapacidad. El 23 de enero de 2013, tuvo lugar en Bruselas la reunión constitutiva del Marco.

Las tareas que deben llevarse a cabo a través del Marco presentan las tres dimensiones siguientes:

Proteger

El Defensor del Pueblo Europeo pide cuentas a las instituciones de la UE mediante la investigación de reclamaciones e iniciando investigaciones de oficio. La responsabilidad del Defensor del Pueblo de investigar las reclamaciones e informar sobre ellas resulta crucial en los esfuerzos de la UE por proteger los derechos consagrados en la CDPD, al garantizar que las propias instituciones cumplan su obligación de respetarlos. Las personas que crean que una institución de la UE no actúa con arreglo a lo dispuesto en la CDPD tienen derecho a dirigirse al Defensor del Pueblo para buscar una reparación.

A modo de ejemplo, en febrero de 2012, el Defensor del Pueblo inició una investigación (2455/2011/JF) sobre una reclamación que alegaba que: (i) el sitio web de la EPSO no era de fácil utilización para las personas con discapacidades visuales, y que (ii) la EPSO carece de una política clara y coherente respecto de los candidatos con discapacidades visuales. En su carta a la EPSO de inicio de la investigación, el Defensor del Pueblo ponía de relieve la importancia de la CDPD y pedía a la EPSO que la tuviera en cuenta a la hora de responder. La investigación del Defensor del Pueblo está en curso.

Es posible presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo no solo por la aplicación de la CDPD en las instituciones de la UE, sino también sobre el modo en que la Comisión desempeña su función de hacer cumplir la legislación de la UE en la materia ante los Estados miembros.

Promover

Para promover la aplicación de la CDPD, el Defensor del Pueblo seguirá trabajando activamente por informar a los ciudadanos y a los funcionarios de la UE acerca de sus derechos y obligaciones respectivos, e identificar y poner de relieve las buenas prácticas administrativas. En 2012, el Defensor del Pueblo y miembros de su personal participaron en una serie de reuniones centradas en los derechos de las personas con discapacidad. Por otra parte, en el *Informe Anual 2012*, se ha añadido la presente sección, específicamente dedicada a la discapacidad.

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

Realizar un seguimiento

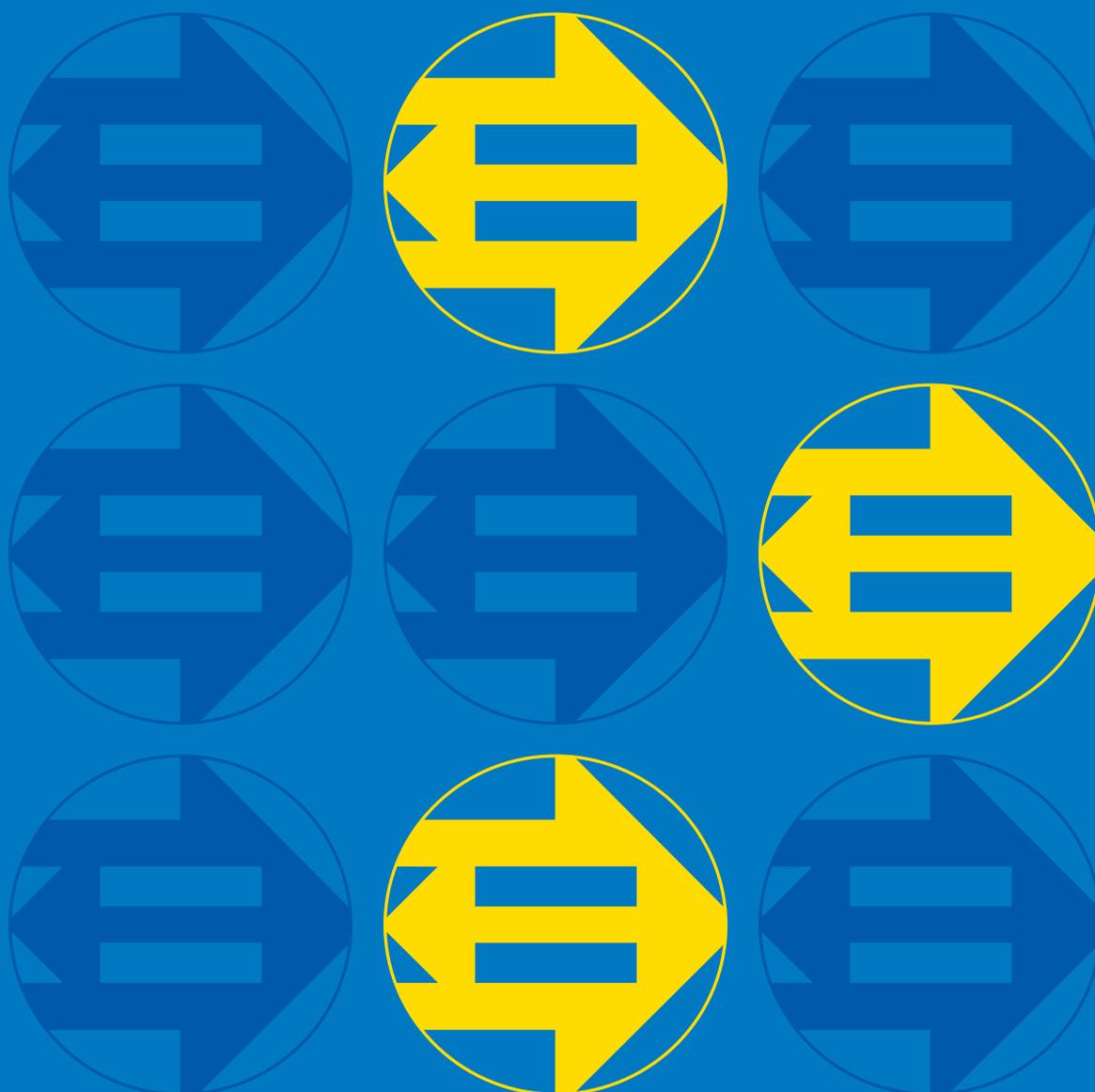
A través de las investigaciones de oficio, el Defensor del Pueblo puede realizar un seguimiento proactivo de las actividades de la administración de la UE. Aunque no forma parte de la función del Defensor del Pueblo seguir de forma sistemática la actividad legislativa, el Defensor del Pueblo escribió al Presidente del Parlamento en febrero de 2012 con motivo de la revisión en curso del Estatuto de los funcionarios de la UE. En opinión del Defensor del Pueblo, el procedimiento legislativo de revisión del Estatuto brinda una valiosa oportunidad de garantizar que la administración de la UE sea consciente de sus responsabilidades en materia de derechos de las personas con discapacidad.

Como se describe en el apartado 2.2 de este informe, la Red Europea de Defensores del Pueblo ayuda al Defensor del Pueblo Europeo a cooperar estrechamente con los defensores del pueblo nacionales y regionales de los Estados miembros. Con vistas a identificar y compartir buenas prácticas en materia de derechos de las personas con discapacidad, el Defensor del Pueblo Europeo utilizará las herramientas de comunicación de la Red para lanzar un intercambio de información con los defensores del pueblo nacionales y regionales sobre todos los aspectos relacionados con la aplicación de la CDPD.

Durante 2013, el Defensor del Pueblo Europeo también tiene intención de consultar a los demás miembros del Marco contemplado en el artículo 33, apartado 2, con vistas a desarrollar un programa de trabajo plurianual basado en un análisis de las necesidades y los recursos disponibles, en el que se defina su función de promoción y seguimiento de la aplicación de la CDPD a escala de las instituciones de la UE.

3 Recursos

El presente capítulo ofrece una visión general de los recursos de que dispuso la institución del Defensor del Pueblo en 2012. Se describe la estructura de la institución y se esbozan los esfuerzos realizados por garantizar un buen flujo de información entre el personal y promover las oportunidades de desarrollo profesional. La segunda parte del capítulo se dedica al presupuesto del Defensor del Pueblo, y la parte final a la utilización de los recursos de la institución.



Recursos

3.1 Personal

La institución cuenta con una plantilla altamente cualificada y multilingüe, lo que garantiza la correcta ejecución de las tareas que le han sido encomendadas por el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, a saber: tramitar adecuadamente las reclamaciones

En una de las sesiones, el Defensor del Pueblo invitó a formadores de la Escuela Europea de Administración, que organizaron actividades de creación de equipos para el personal, con el fin de examinar posibles sinergias para un trabajo de equipo eficaz.

sobre mala administración en las 23 lenguas oficiales de la UE y mejorar el conocimiento del público sobre la función del Defensor del Pueblo. Las reuniones periódicas y el retiro anual del personal contribuyen a informar a este sobre la evolución de la institución y a estimular a sus miembros a reflexionar sobre el modo en que su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la misma.

Retiro y reuniones del personal

Los retiros del personal del Defensor del Pueblo Europeo se inscriben en el plan estratégico de la institución, en la medida en que ofrecen inspiración y orientaciones útiles para la formulación de políticas. Se encuadran en un ciclo anual de actividades que brindan a los miembros del equipo y a los becarios la oportunidad de reflexionar y compartir puntos de vista sobre determinados temas relacionados directamente con los cometidos y las actividades de la institución. Su objetivo es desarrollar y consolidar la interpretación de los valores y misión de la institución y contribuir a que se hagan realidad.

Por segundo año consecutivo, el personal se retiró a Bad Herrenalb, Alemania, los días 28 a 30 de marzo de 2012.

En una de las sesiones, el Defensor del Pueblo invitó a formadores de la Escuela Europea de Administración, que organizaron actividades de creación de equipos para el personal, con el fin de examinar posibles sinergias para un trabajo de equipo eficaz.

El Defensor del Pueblo también se reúne regularmente con el personal para garantizar que la información interna circula con fluidez. Los miembros del personal participan asimismo en cursos de formación, tanto externos como internos, para la promoción de su desarrollo profesional. Por lo que se refiere a la formación interna, el personal participó, entre otras cosas, en una sesión sobre ética y buena conducta y en otra sobre lenguaje llano.

El Defensor del Pueblo y su personal

En 2012, la plantilla de la institución del Defensor del Pueblo constaba de 66 puestos. Al acabar el año, la institución estaba organizada de la forma siguiente:

Defensor del Pueblo Europeo: P. Nikiforos Diamandouros

Gabinete del Defensor del Pueblo

Jefa de Gabinete:

Zina Assimakopoulou



Las reuniones periódicas del personal se convocan para garantizar la fluidez de la información interna y ofrecer 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 que podrían tener consecuencias para la institución.

Secretaría General

Secretario General:
Ian Harden

Unidad de Comunicación

Jefe de Unidad:
Ben Hagard

Dirección A

Director:
João Sant'Anna

Unidad de Reclamaciones y Consultas 1

Jefa de Unidad:
Marta Hirsch-Ziembińska

Unidad de Reclamaciones y Consultas 2

Jefe de Unidad:
Fergal Ó Regan

Registro

Jefe del Registro:
Peter Bonnor

Dirección B

Director:
Gerhard Grill

Unidad de Reclamaciones y Consultas 3

Jefe de Unidad:
Lambros Papadias

Unidad de Reclamaciones y Consultas 4

Jefe de Unidad en funciones:
Bernhard Hofstötter

Unidad de Personal, Administración y Presupuesto

Jefe de Unidad:
Loïc Julien

Responsable de la protección de datos

Rosita Agnew

Recursos

En la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) se publica y actualiza periódicamente, en las 23 lenguas oficiales, la lista completa del personal, con información detallada sobre la estructura de la institución y las tareas de cada departamento. La lista también puede solicitarse en copia impresa al Defensor del Pueblo.

3.2 Presupuesto

El presupuesto en 2012

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. Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 cubre los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución.

En 2012, los créditos presupuestarios ascendieron a 9 516 500 EUR.

Control presupuestario

Para garantizar una gestión efectiva 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 otras instituciones de la UE, la del Defensor del Pueblo también es fiscalizada por el Tribunal de Cuentas Europeo.

¹. Reglamento (CE, CECA, Euratom) n° 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.



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. Aunque los servicios así prestados se facturan al Defensor del Pueblo Europeo, esta cooperación ha permitido un ahorro considerable para el presupuesto de la UE. En este sentido, el Defensor del Pueblo coopera especialmente con:

- el Parlamento Europeo, en lo que atañe a la auditoría interna y la contabilidad, así como a servicios técnicos en una serie de ámbitos, entre los que se incluyen el inmobiliario, la tecnología de la información, la comunicación, los servicios médicos, la formación, la traducción y la interpretación;
- la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, en relación con diversos aspectos de las publicaciones;
- la Oficina de Pagos de la Unión Europea, en asuntos relacionados con pensiones y ceses de los funcionarios y agentes;
- 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.

3.3 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 incluye indicadores clave de rendimiento (ICR) que permiten medir los progresos realizados en la consecución de estas prioridades. 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.

El Defensor del Pueblo publicó a primeros de 2012 en su página en Internet el PGA, el IAA y el cuadro de indicadores con los resultados alcanzados en relación con los ICR de 2011.



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 e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Sitio web

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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



Oficina de Publicaciones

© Unión Europea, 2013

© 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 978-92-9212-480-9 . ISSN 1680-3825 . doi:10.2869/14841 . QK-AA-13-001-ES-C

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.

