

Европейски омбудсман

23

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

# ■ Informe Anual

# El Defensor del Pueblo Europeo

2009



■ Informe Anual

**El Defensor del  
Pueblo Europeo**

© Unión Europea, 2010

Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales siempre que se indique su procedencia.

ISBN 978-92-9212-205-8

ISSN 1680-3825

DOI 10.2869/18202

**Este informe se encuentra en la dirección de Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

Caracteres en Cambria, Calibri y Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg.

Todas las fotografías © Unión Europea, salvo que se indique lo contrario.

*Printed in Luxembourg*

Impreso en CyclusPrint, papel de impresión de alta calidad fabricado exclusivamente a partir de fibras recicladas.

---

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

# EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

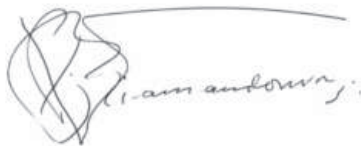
Sr. Jerzy Buzek  
Presidente  
Parlamento Europeo  
Rue Wiertz  
1047 Bruselas  
BÉLGICA

Estrasburgo, 19 de abril de 2010

Sr. Presidente:

De conformidad con el apartado 1 del artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el apartado 8 del artículo 3 de la Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, le adjunto el informe relativo al año 2009.

Le saluda atentamente,



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Índice

## **Introducción 7**

### **1 Resumen 11**

### **2 Ámbito de competencia y procedimientos del Defensor del Pueblo 21**

- 2.1 Derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo **23**
- 2.2 Fundamento jurídico de la actuación del Defensor del Pueblo **23**
- 2.3 Ámbito de competencia del Defensor del Pueblo **25**
- 2.4 Admisibilidad de las reclamaciones y motivos para llevar a cabo las investigaciones **29**
- 2.5 Procedimientos del Defensor del Pueblo **30**

### **3 Reclamaciones e investigaciones 33**

- 3.1 Análisis de las reclamaciones examinadas **35**
- 3.2 Análisis de las investigaciones iniciadas **40**
- 3.3 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo **42**
- 3.4 Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas **48**
- 3.5 Análisis temático de las investigaciones archivadas **49**
- 3.6 Transferencias de reclamaciones y casos en los que se aconsejó al demandante que recurriera a otros organismos **71**

### **4 Relaciones con las instituciones, los Defensores del Pueblo y otros grupos de interés 75**

- 4.1 Relaciones con las instituciones de la Unión Europea **77**
- 4.2 Relaciones con Defensores del Pueblo y organismos similares **82**
- 4.3 Relaciones con otros grupos de interés **85**

### **5 Recursos 93**

- 5.1 Personal **95**
- 5.2 Presupuesto **101**

## **Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo 103**





# Introducción



**M**E COMPLACE presentarles a continuación el *Informe Anual 2009*, que recoge el trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo durante el pasado año en pro de los ciudadanos, empresas y organizaciones. Confío en que les ofrezca una buena perspectiva general del progreso que hemos realizado en la promoción del máximo nivel de calidad de la administración en las instituciones de la UE. Como siempre, esperamos recibir sus comentarios.



### Un año importante para los Defensores del Pueblo

En 2009 se cumplió el segundo centenario de la institución del Defensor del Pueblo. Para celebrar este acontecimiento nos reunimos colegas de todo el mundo en Estocolmo en el mes de junio. Desde la perspectiva del Defensor del Pueblo Europeo, 2009 fue testigo de nuestro decimoquinto año de funcionamiento. También marcó el final de mi primer mandato completo como Defensor del Pueblo. La decisión adoptada por el Parlamento Europeo el 20 de enero de este año de reelegirme para un segundo mandato constituye, a mi parecer, la aprobación del trabajo que nuestra oficina ha realizado y nos anima a continuar luchando por una administración de la UE más abierta, responsable, que trabaja a favor del servicio y que muestra interés por el ciudadano.

Es un periodo emocionante para liderar esta institución. Una de las principales prioridades del Defensor del Pueblo a lo largo de los próximos cinco años será ayudar a garantizar que la UE concretiza los beneficios para los ciudadanos que el Tratado de Lisboa promete. Particular importancia reviste la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, que actual-

**Una de las principales prioridades del Defensor del Pueblo a lo largo de los próximos cinco años será ayudar a garantizar que la UE concretiza los beneficios para los ciudadanos que el Tratado de Lisboa promete.**

mente es jurídicamente vinculante. En este contexto, fomentaré, en concreto, el derecho fundamental a una buena administración, tal como se contempla en el artículo 41 de la Carta. Ya en diciembre de 2009, como parte de nuestra contribución a la consulta pública sobre la reforma del Reglamento Financiero de la UE, el Defensor del Pueblo insistió en que las normas pertinentes deberían tener

en cuenta el artículo 41 ofreciendo orientaciones a los funcionarios sobre cómo deberían garantizar una sólida gestión financiera y una buena administración. A modo de ejemplo, el Reglamento Financiero, en casos excepcionales, debería establecer disposiciones en materia de pagos *ex gratia*, en concepto de compensación por los graves inconvenientes o trastornos causados por una mala administración. La reforma del Reglamento Financiero brinda una excelente oportunidad para poner en práctica el derecho fundamental a una buena administración.

Dado el elevado número de investigaciones que el Defensor del Pueblo realiza cada año sobre la falta de transparencia (36 % de las investigaciones en 2009), seguiré insistiendo en el derecho fundamental de acceso a los documentos, tal y como lo contemplan el artículo 42 de la Carta y el artículo 15 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Garantizaré, además, que el derecho a dirigirse al Defensor del Pueblo y a presentar peticiones al Parlamento (artículos 43 y 44 de la Carta, respectivamente) sea conocido y debidamente usado, a fin de que los ciudadanos puedan obtener su compensación.

El Tratado de Lisboa también introduce una nueva forma de participación pública en la vida democrática de la Unión: la «iniciativa ciudadana». Ésta debería representar una contribución notable a la capacitación de los ciudadanos europeos. A principios de 2010 respondí a la consulta pública sobre

cómo debería funcionar en la práctica la iniciativa ciudadana. Es importante tratar de prever las cuestiones que podrían surgir durante su funcionamiento, especialmente aquellas que podrían desembocar en reclamaciones al Defensor del Pueblo. Al identificar dichas cuestiones con antelación y proponer respuestas eficaces, el Defensor del Pueblo pretende promover una buena administración por parte de la Comisión Europea y, con ello, contribuir al éxito de este instrumento valioso y novedoso para los ciudadanos. También velaré por garantizar que los ciudadanos, las asociaciones representativas y la sociedad civil disfruten de los beneficios que aportan las nuevas disposiciones del Tratado en lo relativo a la consulta, el diálogo y la oportunidad de dar a conocer e intercambiar públicamente sus opiniones.

### Un buen año en términos de resultados

Una segunda prioridad del Defensor del Pueblo será reforzar la cultura de servicio en la administración de la UE. De sus respuestas a mis investigaciones queda patente que las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea ya han adoptado un alto nivel de práctica administrativa. En más de la mitad de los casos cerrados en 2009 (56 %), la institución en cuestión aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto, en comparación con el 36 % en 2008. Un total de nueve asuntos destacados, resumidos en el presente informe, sirven como ejemplos de buenas prácticas a la hora de reaccionar a reclamaciones.

Asimismo se emprendieron cuatro investigaciones de oficio sobre cuestiones sistémicas en la Comisión, como la puntualidad de los pagos y el acceso a documentos en procedimientos de infracción. El Defensor del Pueblo hubo de tratar igualmente otros asuntos sobre cuestiones importantes de principio, como el requisito de documentar debidamente las reuniones y estudios pertinentes. Estos asuntos se resumen igualmente en el presente informe.

Aunque el Defensor del Pueblo sólo tuvo que formular comentarios críticos a las instituciones en 35 casos, en comparación con los 44 de 2008 y los 55 de 2007, aún hay margen para la mejora. A tal fin, no dejaré de realizar el seguimiento de las respuestas de las instituciones a comentarios críticos y adicionales por medio de la publicación de un estudio anual en nuestra página web. El estudio de 2009 reveló que, al reunir los comentarios críticos y adicionales, la tasa de seguimiento satisfactorio era del 79 %. El seguimiento de los comentarios adicionales fue satisfactorio en todos los casos, mientras que la tasa de seguimiento satisfactorio de los comentarios críticos fue significativamente inferior, a saber, un 62 %. Esto demuestra que todavía queda un importante trabajo por hacer, tanto por parte del Defensor del Pueblo como de las propias instituciones, a la hora de persuadir a los funcionarios de que una postura defensiva frente al Defensor del Pueblo representa una oportunidad perdida para su institución y corre el riesgo de dañar la imagen de la Unión Europea.

La mejora de la calidad de la administración para beneficio de los ciudadanos es la piedra de toque de todos los actos del Defensor del Pueblo. Con respecto al trabajo de mi equipo, me complace

**La mejora de la calidad de la administración para beneficio de los ciudadanos es la piedra de toque de todos los actos del Defensor del Pueblo.**

informar de que los plazos necesarios para completar las investigaciones descendieron de una media de 13 meses en 2008 a nueve en 2009. Nuestro objetivo es reducir aún más los plazos necesarios para obtener resultados con nuestras investigaciones.

### Un año de mucha comunicación

El año 2009 comenzó con la puesta en marcha de la nueva página web del Defensor del Pueblo, que contiene una guía interactiva para identificar el organismo más apropiado al que dirigir las reclamaciones. La guía ha cosechado un gran éxito, facilitando asesoramiento a más de 26 000 personas

en todo el año. La cantidad de reclamaciones dirigidas a nuestra oficina descendió de 3 406 en 2008 a 3 098 en 2009, ya que muchas personas pudieron localizar al destinatario correcto por primera vez. Esta cuestión es muy alentadora para mí. A fin de continuar en este empeño, a lo largo del año intensificamos nuestra cooperación con otras redes de información y de solución de problemas, como Europe Direct y SOLVIT.

Incrementamos nuestros esfuerzos por llegar a posibles demandantes, organizando diversos eventos con ONG, grupos de interés, empresas y comités asesores. Estas actividades de sensibilización, combinadas con los excelentes resultados obtenidos por los demandantes, condujeron a que la cobertura mediática del trabajo del Defensor del Pueblo se incrementara en un 85%. Esta mejora de la cobertura es clave para dar a conocer el derecho a presentar una reclamación y sobre el papel que desempeña el Defensor del Pueblo a la hora de obligar a la administración de la UE a rendir cuentas de sus acciones. El aumento de la cantidad de investigaciones abiertas, de 293 a 335, sobre la base de las reclamaciones recibidas en 2009, también debe atribuirse en parte a estas actividades.

En casi el 80% de los casos registrados, fuimos capaces de ayudar al demandante al abrir la investigación del caso, traspasarlo al organismo competente o prestar nuestro asesoramiento sobre hacia dónde dirigirse. Más del 55% de los asuntos entran dentro de las competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, lo que confirma la necesidad de continuar fortaleciendo la cooperación entre los Defensores del Pueblo regionales, nacionales y europeo, y los comités de peticiones de la Red. El Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos, que se celebró en Chipre en abril, nos brindó una buena oportunidad para hacerlo.

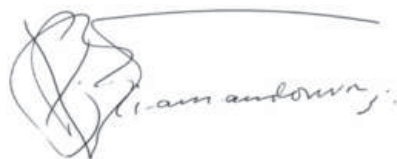
Por último, un importante avance en 2009 fue la aprobación de una declaración de misión para la institución, que reza:

*El Defensor del Pueblo trata de lograr una solución aceptable a las reclamaciones presentadas contra las instituciones de la Unión Europea, fomenta la transparencia y promueve una cultura administrativa de servicio. Su objetivo es generar confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea, y promover los más elevados niveles de comportamiento en las instituciones de la Unión.*

Comenzando temprano en 2010, tengo la intención de desarrollar una estrategia basada en esta misión para cubrir todo el mandato de cinco años del Defensor del Pueblo.

Mi deseo es empezar a servir a los ciudadanos sobre esta base en los años venideros.

Estrasburgo, 16 de febrero de 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Resumen



**E**L DECIMOQUINTO Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de sus actividades en 2009. Se trata del séptimo Informe Anual presentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que asumió el cargo de Defensor del Pueblo Europeo el 1 de abril de 2003.

## ■ Estructura del Informe

El Informe consta de cinco capítulos. Comienza con una introducción personal del Defensor del Pueblo a la que sigue el presente resumen, que constituye el capítulo 1.

El capítulo 2 explica el mandato del Defensor del Pueblo y describe sus procedimientos para tramitar las reclamaciones y llevar a cabo las investigaciones. Incluye las principales actividades y evoluciones durante el ejercicio.

El capítulo 3 ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas en 2009, junto con un análisis temático de las investigaciones realizadas. Contiene una sección consagrada a los casos más destacados detectados por el Defensor del Pueblo, así como un análisis temático de las conclusiones más importantes de hecho y de derecho que figuran en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2009. El capítulo finaliza con un examen de los asuntos que el Defensor del Pueblo remitió a otros organismos especializados encargados de la tramitación de reclamaciones.

El capítulo 4 se refiere a las actividades de sensibilización del Defensor del Pueblo, lo que incluye las relaciones con otras instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea, las relaciones con la comunidad de Defensores del Pueblo nacionales, regionales y locales de Europa, y un resumen de las actuaciones del Defensor del Pueblo en materia de comunicación.

El capítulo 5 ofrece información detallada sobre el presupuesto y el personal del Defensor del Pueblo.

## ■ La función del Defensor del Pueblo Europeo

El Defensor del Pueblo Europeo es una institución consagrada por el Tratado de Maastricht en el marco de la ciudadanía de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo investiga las reclamaciones

**El Defensor del Pueblo investiga las reclamaciones relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones, órganos u organismos de la Unión, con excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.**

relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones, órganos u organismos de la Unión<sup>1</sup>, con excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea<sup>2</sup> en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Con la aprobación del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo ha definido la «mala administra-

1. El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) extiende el mandato del Defensor del Pueblo de reclamaciones relativas a casos de mala administración en la acción de «las instituciones u órganos comunitarios» a «las instituciones, órganos u organismos de la Unión». Mientras que el Informe Anual del Defensor del Pueblo empleaba anteriormente los términos «instituciones y órganos», ahora utilizamos, en los lugares adecuados, el término «instituciones» para referirnos a todas las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea.

2. El Tratado de Lisboa cambió los nombres del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y del Tribunal de Primera Instancia. Actualmente se denominan, colectivamente, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y, por separado, el Tribunal de Justicia y el Tribunal General, respectivamente.

ción» en términos vinculados al respeto de los derechos fundamentales, el Estado de Derecho y los principios de buena administración.

Además de responder a las reclamaciones de particulares, empresas y asociaciones, el Defensor del Pueblo actúa con autonomía, emprendiendo investigaciones de oficio, se reúne con miembros y funcionarios de instituciones de la UE e intenta llegar a los ciudadanos para informarles sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

## ■ Reclamaciones e investigaciones

### Análisis de las reclamaciones examinadas

En 2009, el Defensor del Pueblo registró 3 098 reclamaciones, en comparación con las 3 406 de 2008. Cerca del 60 % de estas reclamaciones se presentaron a través de Internet, principalmente utilizando el formulario en versión electrónica, disponible en la página web del Defensor del Pueblo en 23 lenguas.

Se tramitaron un total de 3 119 reclamaciones<sup>3</sup>, frente a las 3 346 de 2008. El 55 % del total de reclamaciones tramitadas (1 704) se consideró incluido en el ámbito de competencia de un miembro

**En casi el 80 % de los casos, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndole a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema.**

de la Red Europea de Defensores del Pueblo, y el 23 % (727) se consideró incluido en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo. Un total del 11 % dio lugar a una investigación. En casi el 80 % de los casos, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndole a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema.

En total, durante el año en cuestión el Defensor del Pueblo tramitó casi 5 000 reclamaciones y solicitudes de información.

### Análisis de las investigaciones iniciadas

En 2009 se iniciaron un total de 335 nuevas investigaciones (comparado con las 293 iniciadas en 2008) sobre la base de reclamaciones. El 84 % fueron presentadas por particulares y el 16 % por empresas y asociaciones.

El Defensor del Pueblo inició asimismo cuatro investigaciones de oficio para abordar posibles problemas de carácter general relativos a la Comisión Europea.

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2009 tenían por sujeto a la Comisión (en concreto 191 investigaciones, o el 56 % del total). Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE y sus decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. Cabe señalar, no obstante, que el porcentaje correspondiente a 2008 fue del 66 % del total. Se cursaron 38 investigaciones (el 11 % del total) relativas a la administración del Parlamento Europeo, 30 (9 %) a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 12 (4 %) al Consejo de la UE, y 9 (3 %) al Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Con respecto al Tribunal de Justicia, es importante mencionar que el Defensor del Pueblo sólo puede abrir investigaciones sobre su trabajo no judicial. Otras 23 instituciones, órganos y organismos de la UE fueron objeto de 59 investigaciones.

Los principales tipos de mala administración denunciados en 2009 fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (121 asuntos, o el 36 % del total), el agravio comparativo o el abuso de poder (48 asuntos, 14 %), la demora injustificada (45 asuntos, 13 %), los errores de procedimiento (44 asuntos, 13 %), la negligencia (22 asuntos, 6 %), la omisión de la garantía de cumplimiento de las obligaciones por parte de la Comisión, es decir, deficiencias en su función de

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



«Guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (21 asuntos, 6%), los errores jurídicos (19 asuntos, 6%) y la discriminación (17 asuntos, 5%).

En 2009, el Defensor del Pueblo concluyó 318 investigaciones (frente a las 355 de 2008), 311 de las cuales había iniciado en respuesta a reclamaciones y siete se habían incoado de oficio. Muchas de

**Muchas de las investigaciones (70%) fueron concluidas en un plazo de un año, y más de la mitad (55%) en un plazo de tres meses. Como promedio, las investigaciones tardaron nueve meses en completarse.**

las investigaciones (70%) fueron concluidas en un plazo de un año, y más de la mitad (55%) en un plazo de tres meses. Como promedio, las investigaciones tardaron nueve meses en completarse.

## Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo intenta obtener un resultado positivo en términos generales que resulte satisfactorio tanto para el demandante como para la institución que es objeto de la reclamación. La cooperación entre las instituciones de la UE es esencial para obtener resultados de esta índole, que contribuyan a mejorar las relaciones entre dichas instituciones y los ciudadanos, y permitan evitar litigios costosos y prolongados. En 2009 se obtuvo un resultado positivo para el demandante en 179 de los asuntos concluidos (un 56% del total). Estos asuntos fueron resueltos por la propia institución o se resolvieron de manera amistosa (frente a 129 asuntos en 2008, cifra que a su vez duplica la obtenida en 2006, tan sólo dos años antes).

En el 18% de los asuntos (58), no se constató mala administración, lo cual no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución competente una explicación exhaustiva sobre su actuación, además de la opinión del Defensor del Pueblo en la materia.

El Defensor del Pueblo constató mala administración en el 12% de los asuntos (37), si bien en dos obtuvo un resultado positivo para el demandante al aceptarse los proyectos de recomendación que remitió a la institución afectada. No se presentó ningún informe especial al Parlamento Europeo durante el año en cuestión. En 35 asuntos, la investigación concluyó con un comentario crítico. Un comentario de este tipo confirma al demandante que su reclamación está justificada e indica a la institución en cuestión que ha actuado erróneamente, contribuyendo así a evitar la mala administración en el futuro.

De la misma forma, el Defensor del Pueblo ha hecho cada vez mayor uso de los comentarios adicionales cuando detecta una oportunidad de mejorar la calidad de la administración, con vistas a mejorar la actuación de las instituciones de la UE en el futuro. En 2009, el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales en un total de 28 asuntos.

Es importante que las instituciones reaccionen a los comentarios críticos y adicionales del Defensor del Pueblo y adopten medidas para resolver los problemas pendientes. Teniendo todo esto presente, en 2009 el Defensor del Pueblo publicó en su página web un estudio sobre el seguimiento dado por las instituciones afectadas a todos los comentarios críticos y adicionales formulados en 2008.

## Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas [→→→]

Nueve de los asuntos archivados en 2009 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen considerarse asuntos destacados. Estos asuntos sirven de ejemplo para todas

**Nueve de los asuntos archivados en 2009 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen considerarse asuntos destacados.**

las instituciones, órganos y organismos de la UE, en lo que se refiere al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo.

Dos tienen que ver con la tramitación, por parte de la **Comisión**, de procedimientos de infracción en el ámbito de los derechos de los pasajeros en desplazamientos aéreos (**2980/2008/GG**) y el medio ambiente (**791/2005/(IP)FOR**). En otros dos asuntos, la Comisión adoptó un enfoque constructivo accediendo a (i) cancelar una orden de recuperación en un asunto relacionado con el personal (**1908/2007/JF**) y (ii) examinar si podría cancelar una orden de recuperación de 500 000 EUR en un asunto contractual (**2119/2007/ELB**).

En el ámbito de la transparencia, la **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)** aceptó hacer pública una larga lista de documentos a dos empresas belgas (en los asuntos acumulados **723/2005/OV** y **790/2005/OV**), mientras que la **Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)** admitió que todos los candidatos tuvieran acceso a sus puntuaciones en las pruebas, y no sólo los candidatos no seleccionados (**2346/2007/JMA**).

Por último, tres agencias ejecutivas respondieron de manera ejemplar a las propuestas del Defensor del Pueblo: la **Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (1562/2008/BB)** y la **Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (2003/2008/TS)** en casos relacionados con contrataciones, y la **Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural** en un asunto relacionado con el rechazo de una solicitud de subvención (**1537/2008/(TJ)GG**).

### Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones relativas al archivo de asuntos se publican en la página web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua de la reclamación, si ésta difiere del inglés. Cierta número de casos se exponen sintetizados en la página web del Defensor del Pueblo en las 23 lenguas oficiales de la UE. Estos resúmenes permiten hacerse una idea del abanico de temas y de instituciones, órganos y organismos de la UE cubierto por las 318 decisiones de archivo de casos de 2009, así como de las diferentes razones que dieron lugar al archivo de los asuntos.

En la sección 3.5 del presente informe se analizan las observaciones *de iure* y *de facto* contenidas en las decisiones de archivo de los casos, adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2009. La sección está organizada según la clasificación de los temas principales de las investigaciones y se articula en torno a siete categorías principales<sup>4</sup>:

- Transparencia, acceso del público y datos personales;
- La Comisión como guardiana de los Tratados;
- Adjudicación de contratos y subvenciones;
- Ejecución de contratos;
- Administración y Estatuto de los funcionarios;
- Oposiciones y procedimientos de selección, y
- Asuntos institucionales, políticos, y otros.

La primera sección del análisis temático repasa las decisiones tomadas en 2009 por el Defensor del Pueblo acerca de (i) el acceso del público a los documentos, (ii) el acceso del público a la información, y (iii) la protección de los datos personales y el derecho de los titulares a tener acceso a sus datos. Las cuestiones examinadas abarcan desde las dilaciones a la hora de registrar solicitudes y dar acceso a los documentos hasta las interpretaciones divergentes de las excepciones previstas en el Reglamento 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos<sup>5</sup>. También se analizan asuntos relacionados con la protección de datos personales.

La segunda categoría de asuntos se refiere a las reclamaciones contra la Comisión en su función de guardiana de los Tratados. El Defensor se ocupa tanto de los aspectos de procedimiento relativos al tratamiento que la Comisión otorga a tales asuntos, como de los aspectos de fondo. Las alegaciones examinadas en 2009 incluían omisión de registro de reclamaciones, dilaciones a la hora de tomar decisiones y mantener informados a los demandantes, y desacuerdos sobre las decisiones de la Comisión de no seguir adelante con determinadas reclamaciones.

La tercera sección del análisis temático se centra en las reclamaciones relativas a la adjudicación o no adjudicación de contratos y subvenciones. La revisión del Defensor del Pueblo en estos casos se limita a comprobar el cumplimiento de las normas que rigen el procedimiento, que los hechos

4. El desglose de los temas principales de las investigaciones concluidas en 2009 es: transparencia (31%), administración y estatuto (16%), oposiciones y procedimientos de selección (16%), asuntos institucionales y políticos (14%), la Comisión como guardiana de los Tratados (9%), ejecución de contratos (8%) y adjudicación de contratos o subvenciones (6%).

5. Reglamento (CE) n.º 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.

sean correctos y que no se hayan producido errores manifiestos de evaluación o abuso de poder. También puede comprobar si las instituciones han cumplido su deber de fundamentar su motivación y si ésta es coherente y razonable. En 2009, el Defensor del Pueblo examinó cuestiones de trato injustificado, exclusión errónea o injustificada de las licitaciones u ofertas, y dilaciones.

La cuarta categoría examina asuntos en los que los demandantes protestaron contra el incumplimiento por las instituciones de las obligaciones derivadas de contratos. Respecto a los litigios contractuales, el Defensor del Pueblo considera justificado limitar su investigación al examen de si la institución de la Unión de que se trate le ha dado una explicación coherente y razonable de la base jurídica de su actuación y de por qué estima justificada su visión de la situación contractual. En 2009, el Defensor del Pueblo examinó problemas relativos a subcontratistas, cuestiones relacionadas con los costes subvencionables y alegaciones de trato injustificado.

La quinta categoría examina las reclamaciones relativas a las actividades administrativas de las instituciones, especialmente en cuanto a la aplicación del Estatuto de los funcionarios y otros textos pertinentes. La índole de estos asuntos varía considerablemente y los asuntos afectan a casi todas las instituciones, órganos y organismos.

En la sexta sección del análisis temático se examinan reclamaciones relativas a concursos-oposiciones y otros procedimientos de selección. La mayor parte de estos asuntos afectan a la EPSO y tienen que ver con alegaciones de falta de transparencia, discriminación y dilaciones.

La categoría restante cubre una serie de reclamaciones contra las instituciones relativas a sus actividades de elaboración de políticas o a su funcionamiento en general.

## ■ Relaciones con las instituciones, los Defensores del Pueblo y otros grupos de interés

### Relaciones con las instituciones de la UE

Mantener unas relaciones constructivas con las instituciones de la Unión Europea reviste una gran importancia para el Defensor del Pueblo Europeo, a fin de alcanzar un máximo nivel de calidad de la administración. El Defensor del Pueblo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones, órganos y organismos de la UE para examinar el modo de mejorar la calidad de la administración y garantizar el seguimiento a sus observaciones, recomendaciones e informes.

En 2009, el Sr. DIAMANDOUROS se dirigió a los Directores Generales de la Comisión Europea y mantuvo otras reuniones con los representantes de la Comisión. Continuó colaborando estrechamente con SOLVIT, la red creada para resolver las reclamaciones relacionadas con el mercado interior, e intensificó su cooperación con Europe Direct, que ofrece respuestas a las preguntas planteadas por los particulares acerca de la UE.

En lo que se refiere a las relaciones con el Parlamento, en 2009 resultaron de especial importancia las reuniones con los representantes del Parlamento vinculados al proceso legislativo en curso de revisión del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos. El Defensor del Pueblo también se reunió con la nueva Presidenta de la Comisión de Peticiones, la diputada al PE Erminia MAZZONI, el 2 de septiembre de 2009, y presentó su *Informe Anual de 2008* a la Comisión el 14 de septiembre. El debate plenario sobre las actividades del Defensor del Pueblo en 2008, basado en el informe redactado por la Sra. Chrysoula PALIADELI, diputada al PE, tuvo lugar el 12 de noviembre.

Otros hechos destacados del año incluyen presentaciones al Grupo de Reflexión sobre el Futuro de Europa en Bruselas y al Grupo de Trabajo sobre Información del Consejo. El Defensor del Pueblo

Otros hechos destacados del año incluyen presentaciones al Grupo de Reflexión sobre el Futuro de Europa en Bruselas y al Grupo de Trabajo sobre Información del Consejo.

también se dirigió al Comité Económico y Social Europeo, participó en la consulta pública del Banco Europeo de Inversiones sobre sus políticas en materia de reclamaciones y transparencia, y reforzó la cooperación con la Oficina Europea de Selección de Personal.



En 2009 el Defensor del Pueblo siguió acercándose a las instituciones, órganos y organismos de la UE. Además de sus reuniones con los representantes del Parlamento, la Comisión y el Consejo, también se reunió con los miembros del Tribunal de Justicia de la UE y el Tribunal de Cuentas Europeo, el Director de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude, y el Supervisor Adjunto del Supervisor Europeo de Protección de Datos. El Defensor del Pueblo aparece en la fotografía junto al Presidente del Tribunal de Cuentas Europeo, el Sr. Vítor DA SILVA CALDEIRA.

### Relaciones con Defensores del Pueblo y organismos similares

Muchos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando encuentran problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo coopera estre-

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

chamente con sus homólogos en los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos en relación con el Derecho europeo se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación tiene lugar principalmente bajo los auspicios de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En la actualidad componen la Red 94 oficinas de 32 países, que cubren los niveles nacional

y regional de la Unión, así como el nivel nacional de los países candidatos a la adhesión a la UE más Noruega, Islandia y, muy recientemente, Suiza. La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo también es miembro de pleno derecho de la Red.

Una de las finalidades de la Red es facilitar una transmisión rápida de las reclamaciones al Defensor del Pueblo u órgano análogo competente. En 2009, en 977 casos, las reclamaciones se remitieron a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo o se aconsejó al demandante que se dirigiera a un miembro de la Red.

La sección 4.2 del presente informe ofrece información detallada sobre las actividades de la Red en 2009, entre las que destaca la celebración en abril, en Pafos, Chipre, del Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. La Comisaria de la Administración (Defensora del Pueblo) de Chipre, Eliana NICOLAOU, y el Defensor del Pueblo Europeo organizaron conjuntamente el Seminario. En el Seminario, que versó sobre el tema de la migración, estuvieron representados Defensores del Pueblo nacionales y regionales de 29 países.

Las visitas informativas coorganizadas con Defensores del Pueblo de los Estados miembros y los países candidatos han resultado fundamentales para el desarrollo de la Red. A lo largo de 2009, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Eslovaquia (mayo), la República Checa (mayo), Finlandia (octubre) y Estonia (octubre).



Durante el año 2009, los esfuerzos del Defensor del Pueblo por colaborar con sus homólogos se extendieron más allá de las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Entre los principales actos a los que asistió el Sr. DIAMANDOUROS en 2009 se incluyó la Novena Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) organizada en junio en Estocolmo, ocasión en la que se celebró asimismo el bicentenario del Defensor del Pueblo Parlamentario de Suecia. La conferencia que conmemoró este importante acontecimiento trazó la evolución de la institución del Defensor del Pueblo desde sus orígenes en Suecia hasta sus diversas formas actuales.

La Red es un útil mecanismo de intercambio de información sobre Derecho europeo y mejores prácticas mediante los seminarios mencionados, un Boletín de información bianual, un foro electrónico para el intercambio de documentos y de debate, y un servicio electrónico diario de noticias. Además de estos intercambios informales de información por medio de la Red, existe un procedimiento especial que los Defensores del Pueblo nacionales y regionales pueden utilizar para solicitar respuestas por escrito a consultas sobre el Derecho europeo y su interpretación, incluidas las que surgen en los casos concretos que estén tramitando. En 2009 se recibió una nueva consulta de este tipo.

### Relaciones con otros grupos de interés

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que toda persona u organización que pueda enfrentarse a problemas con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho

**El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que toda persona u organización que pueda enfrentarse a problemas con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a presentar una reclamación por mala administración.**

a presentar una reclamación por mala administración. La sección 4.3 del presente informe ofrece una visión general de los múltiples modos en que el Defensor del Pueblo intentó en 2009 dar a conocer el derecho a presentar una reclamación. El Defensor del Pueblo y su personal realizaron en torno a 145 presentaciones a grupos interesados en su labor. En 2009, las principales actividades mediáticas incluyeron ruedas de prensa en Bruselas, en el

marco de las visitas informativas antes mencionadas. A lo largo del año se emitieron 21 comunicados de prensa. Entre los temas tratados se incluyeron la revisión de las normas de la UE sobre el acceso del público a los documentos, los derechos de los pasajeros, la demora en el pago de la Comisión, la financiación de los edificios del Parlamento y la reclamación presentada por el fabricante de microprocesadores Intel.

El 5 de enero de 2009, el Defensor del Pueblo puso en marcha su nueva página web. Reviste particular interés la inclusión en la misma de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, que pretende ayudar a los interesados a identificar el organismo más apropiado al que presentar sus reclamaciones. En 2009, más de 26 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo a través de la guía interactiva. La página web se actualizó periódicamente a lo largo del año con decisiones, resúmenes de asuntos, comunicados de prensa, detalles de próximos acontecimientos y publicaciones. Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009, la página web del Defensor del Pueblo recibió alrededor de 340 000 visitantes únicos, que, en conjunto, visualizaron más de 4 millones de páginas. La mayor cifra de visitantes procedió de España, seguida de Italia, Alemania, Francia y Bélgica.

De particular interés en lo que atañe a las publicaciones durante 2009 fueron el *Informe Anual*, cuyo estilo se renovó, y el documento *Síntesis 2008*.



Para contribuir a la sensibilización sobre la nueva guía interactiva incluida en la página web del Defensor del Pueblo y, en líneas más generales, sobre toda la gama de mecanismos de resolución de problemas de que disponen los particulares, las empresas y las asociaciones, el Defensor del Pueblo organizó un seminario en Bruselas en marzo de 2009. En el seminario se presentaron los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, SOLVIT y el Servicio Europeo de Acción Ciudadana (ECAS).

## ■ Recursos

La sección 5.1 del Informe presenta una visión general de la estructura de la Secretaría del Defensor del Pueblo y ofrece algunos datos biográficos sobre el Defensor del Pueblo y su personal administrativo.

La sección contiene asimismo información sobre las reuniones y retiros del personal del Defensor del Pueblo. Los retiros del personal del Defensor del Pueblo Europeo forman parte de la planifica-

**El retiro del personal de 2009 se celebró entre los días 11 y 13 de febrero y versó sobre el tema «Trabajar juntos».**

ción estratégica de la institución, sobre todo porque ofrecen orientaciones útiles para la formulación de políticas y para la preparación del plan de gestión anual. Se encuadran en un ciclo anual de actividades que ofrecen al personal y los becarios del

Defensor del Pueblo la oportunidad de compartir sus puntos de vista sobre asuntos relacionados con el trabajo de la institución. El retiro del personal de 2009 se celebró entre los días 11 y 13 de febrero y versó sobre el tema «Trabajar juntos». Al igual que las ediciones anteriores, el personal consideró este tercer retiro como una experiencia muy positiva.

En 2009, el número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo era de 63. Los créditos presupuestarios ascendieron en 2009 a 8 906 880 EUR.

# Ámbito de competencia y procedimientos del Defensor del Pueblo





**E**STE capítulo contiene una detallada relación de las funciones del Defensor del Pueblo que abarca la base jurídica de su labor, una descripción de su mandato e información sobre la admisibilidad de las reclamaciones, y las razones para incoar investigaciones. Incluye ejemplos ilustrativos de asuntos tramitados en 2009 y destaca novedades concretas, como la entrada en vigor del Tratado de Lisboa y sus consecuencias para la labor del Defensor del Pueblo. El capítulo finaliza con una visión general de los procedimientos que el Defensor del Pueblo aplica para tramitar las reclamaciones y llevar a cabo las investigaciones, incluido un mayor recurso a los procedimientos informales con el fin de agilizar la resolución de las reclamaciones.

## 2.1 Derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo

El artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea – antiguo artículo 21 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea – contempla la presentación de una reclamación ante el

**El Defensor del Pueblo acusa recibo de los presuntos casos de mala administración principalmente a través de las reclamaciones, aunque también lleva a cabo investigaciones de oficio.**

Defensor del Pueblo como uno de los derechos de los que gozan los ciudadanos europeos. Este derecho se encuentra recogido asimismo en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea<sup>1</sup> (artículo 43). El Defensor del Pueblo acusa recibo de los presuntos casos de mala administración principalmente a través de las reclamaciones, aunque también lleva a cabo investigaciones de oficio (véase la siguiente sección).

## 2.2 Fundamento jurídico de la actuación del Defensor del Pueblo

### Cambios en el fundamento jurídico resultantes del Tratado de Lisboa

El Tratado de Lisboa entró en vigor el 1 de diciembre de 2009. El artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, relativo al Defensor del Pueblo, pasó a ser el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. El ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se amplió de las «instituciones u órganos comunitarios» a las «instituciones, órganos u organismos de la Unión». Esto tiene dos consecuencias principales:

1. Dado que el Tratado de Lisboa deroga la estructura de pilares de la UE, el antiguo segundo pilar (Política Exterior y de Seguridad Común) ahora pertenece al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo.
2. De conformidad con el artículo 13 del Tratado de la Unión Europea, el Consejo Europeo es una institución, por lo que pertenece al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo.

**1.** La Carta fue proclamada por primera vez en diciembre de 2000 y firmada y proclamada de nuevo el 12 de diciembre de 2007, antes de la firma del Tratado de Lisboa el 13 de diciembre de 2007, DO 2007 C 303, p. 1. El Tratado de Lisboa otorga a la Carta el mismo valor jurídico que a los Tratados.

Cabe mencionar también otros dos cambios. En el apartado 1 del artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea se especifica que el Parlamento Europeo «elegirá» —en lugar de «nombrará»— al Defensor del Pueblo, mientras que el apartado 4 del artículo 228 del mismo Tratado dispone que el Estatuto del Defensor del Pueblo es un reglamento del Parlamento Europeo, más que una decisión. ■

El Defensor del Pueblo desempeña su labor con arreglo al artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea), así como con arreglo al Estatuto del Defensor del Pueblo y las disposiciones de ejecución adoptadas por el Defensor del Pueblo en virtud del artículo 14 del Estatuto. En junio de 2008, el Parlamento Europeo adoptó una decisión<sup>2</sup> por la que se revisa el Estatuto, que entró en vigor el 31 de julio de 2008. El 3 de diciembre de 2008, el Defensor del Pueblo revisó las disposiciones de aplicación para reflejar las modificaciones que había sufrido el Estatuto y tener en cuenta la experiencia adquirida desde 2004, año en que las disposiciones fueron modificadas por última vez. Las nuevas disposiciones de aplicación entraron en vigor el 1 de enero de 2009. El Estatuto y las disposiciones de aplicación se encuentran disponibles en la página web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Las disposiciones de aplicación también están disponibles en copia impresa en la Secretaría del Defensor del Pueblo.

## ■ Reclamaciones e investigaciones de oficio

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro. El Defensor del Pueblo también puede iniciar investigaciones de oficio. El Defensor del Pueblo puede hacer uso de su facultad para iniciar investigaciones de oficio con el fin de investigar un presunto caso de mala administración planteado por una persona no autorizada para presentar reclamaciones. En estos casos, el Defensor del Pueblo concede a la persona en cuestión las mismas oportunidades procesales durante la investigación que en el caso de una reclamación. Por regla general, el Defensor del Pueblo utiliza la facultad de iniciar investigaciones de oficio de este tipo según un planteamiento «caso por caso». En 2009 no se abrieron investigaciones de este tipo.

### ■ Protocolo de Acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones (BEI)

En su Informe Anual de 2006, el Defensor del Pueblo declaró que, en el supuesto de una posible escasez de recursos en el futuro, haría uso de su facultad para realizar investigaciones de oficio en los asuntos en que la única razón para que no pueda tramitarse una reclamación por mala administración del BEI en relación con sus actividades de préstamo fuera de la Unión Europea (préstamos exteriores) consistiera en que el demandante no fuera ciudadano ni residente de la Unión Europea. En su Resolución de 25 de octubre de 2007, el Parlamento Europeo acogió con satisfacción la declaración de intenciones del Defensor del Pueblo y lo invitó a estudiar la posibilidad de celebrar un Protocolo de Acuerdo con el BEI.

El Defensor del Pueblo y el Presidente del BEI firmaron el Protocolo de Acuerdo<sup>3</sup> el 9 de julio de 2008. El principal objetivo del Protocolo es mejorar la protección de las partes interesadas ante cualquier caso de mala administración en relación con las actividades del

2. Decisión 2008/587/CE del Parlamento Europeo, de 18 de junio de 2008, por la que se modifica la Decisión 94/262 sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, DO 2008 L 189, p. 25.

3. Protocolo de acuerdo entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Banco Europeo de Inversiones relativo a la información sobre las políticas, normas y procedimientos del Banco, así como a la tramitación de las reclamaciones, incluidas las reclamaciones presentadas por no ciudadanos y no residentes de la Unión Europea, DO 2008 C 244, p. 1.

BEI. El Protocolo de Acuerdo aclara que esta protección se hace extensiva a quienes no son ciudadanos o residentes de la UE o no tengan domicilio social en la UE. ■

El Defensor del Pueblo puede asimismo iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que aparezca como un problema de carácter general en las instituciones. En 2009 lo hizo en cuatro ocasiones, todas ellas relacionadas con la Comisión Europea, incluida la siguiente:

### **Solicitudes de los ciudadanos para obtener acceso a los documentos relacionados con infracciones**

El Defensor del Pueblo inició y concluyó una investigación de oficio relativa a las normas de la Comisión para tramitar las solicitudes presentadas por los ciudadanos para obtener acceso a los documentos relacionados con los procedimientos de infracción. El objetivo era garantizar (i) que los ciudadanos sepan cómo obtener acceso a los documentos relacionados con infracciones, y (ii) que, si se les deniega el acceso, puedan averiguar si es la Comisión o un Estado miembro el responsable de la denegación, y si ésta se basa en la legislación nacional o en la europea. Durante la investigación, el Defensor del Pueblo también invitó a los Estados miembros a que formularan sus observaciones. Concluyó la investigación sin hallar ningún caso de mala administración, pero alentó a la Comisión a que informara a los ciudadanos de que pueden obtener acceso a dichos documentos presentando sus solicitudes bien a la Comisión, bien a las autoridades del Estado miembro interesado o bien a ambas. Asimismo, se podría informar a los ciudadanos de que, si presentan su solicitud de acceso a las autoridades de un Estado miembro, es la legislación nacional la que se aplica. La Comisión podría incluir dicha información en su excelente página web destinada a las infracciones y de fácil manejo para los ciudadanos.

OI/2/2009/MHZ ■

## **2.3 Ámbito de competencia del Defensor del Pueblo**

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración en la actividad de las instituciones, órganos y organismos de la UE, con la excepción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. En consecuencia, una reclamación quedará al margen de su ámbito de competencia si:

- (i) La reclamación no se dirige contra una institución, órgano u organismo de la Unión;
- (ii) La reclamación se dirige contra el Tribunal de Justicia, el Tribunal General o el Tribunal de la Función Pública en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales; o
- (iii) La reclamación no se refiere a un presunto caso de mala administración.

A continuación se abordan en profundidad cada uno de estos puntos.

### **■ Instituciones, órganos y organismos de la Unión**

El ámbito de competencia del Defensor del Pueblo incluye la tramitación de las reclamaciones presentadas contra las instituciones, órganos y organismos de la Unión. Las instituciones se

**El ámbito de competencia del Defensor del Pueblo incluye la tramitación de las reclamaciones presentadas contra las instituciones, órganos y organismos de la Unión.**

presentan en un listado recogido en el artículo 13 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con este artículo, el Consejo Europeo es ahora una institución y, por tanto, pertenece al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo.

No existe definición ni un listado oficial de los órganos y organismos de la Unión. El término incluye los órganos establecidos

por los Tratados, como el Comité Económico y Social Europeo y el Banco Central Europeo, así como los órganos establecidos por los actos adoptados en virtud de los Tratados, incluidas agencias como la Agencia Europea de Medio Ambiente y la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores (Frontex). Dado que el Tratado de Lisboa derogó la estructura de pilares de la UE, la posible mala administración en el antiguo segundo pilar (Política Exterior y de Seguridad Común) ahora pertenece al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo.

Las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros no entran en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo, ni siquiera si se refieren a asuntos recogidos en el ámbito de aplicación del Derecho europeo. No obstante, un gran número de estas reclamaciones se encuentra dentro del ámbito de competencia de los Defensores del Pueblo nacionales y regionales de la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase más adelante la sección 3.6).

### **Reclamación no dirigida contra una institución, órgano u organismo de la UE**

El demandante afirmó que las autoridades griegas le habían exigido que presentara un número desproporcionado de certificados y documentos para que se le reconociera su diploma (alemán). También alegó que las autoridades no cumplieron el plazo de cuatro meses fijado para reconocer su diploma, conforme a lo exigido por la Directiva 2005/36/CE. Dado que la reclamación iba dirigida contra las autoridades griegas y no contra una institución, órgano u organismo de la Unión, quedaba fuera del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo.

El demandante ya había planteado anteriormente la cuestión al Defensor del Pueblo griego, que le había aconsejado que presentara su reclamación a la Comisión Europea. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo Europeo facilitó al demandante información sobre cómo presentar una reclamación por infracción a la Comisión.

2769/2009/BEH (Confidencial) ■

## ■ Los tribunales en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales

El Defensor del Pueblo no puede investigar las reclamaciones presentadas contra el Tribunal de Justicia, el Tribunal General o el Tribunal de la Función Pública en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. El ejemplo siguiente ilustra este punto.

### **Reclamación contra el Tribunal de Justicia en el ejercicio de sus funciones**

Un ciudadano británico se dirigió al Defensor del Pueblo afirmando que el Tribunal de Justicia había rehusado considerar cuestiones de legislación europea, que dicho ciudadano le había planteado. Este último afirmó que la negativa del Tribunal a contestar a sus preguntas constituía un abuso de poder y que el Tribunal debería haberlas remitido a sus jueces para que adoptasen una decisión judicial.

Antes de dirigirse al Defensor del Pueblo, el demandante preguntó al Tribunal si su negativa a considerar cuestiones de legislación europea por motivos meramente de procedimiento vulneraba la Carta de los Derechos Fundamentales. El Tribunal respondió que no tenía nada que añadir a la carta anterior que había remitido al demandante.

El Defensor del Pueblo informó al demandante de que la reclamación quedaba fuera de su ámbito de competencia, porque iba dirigida contra el Tribunal de Justicia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

634/2009/BU ■

## ■ Mala administración

El Defensor del Pueblo Europeo ha considerado sistemáticamente que la mala administración es un concepto amplio y que la buena administración requiere, entre otras cosas, el cumplimiento de las normas y los principios jurídicos, incluidos los derechos fundamentales. A este respecto, es importante mencionar que la Carta de los Derechos Fundamentales, que ahora es jurídicamente vinculante, consagra en su artículo 41 el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión.

### Derecho a una buena administración

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente, y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular: (a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; (b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; (c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.
3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.
4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua. ■

El carácter jurídicamente vinculante de la Carta y la consiguiente posibilidad de protección judicial de los particulares probablemente amplíen las repercusiones del derecho a una buena administración. También es probable que se intensifiquen los esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover la buena administración en beneficio del interés público, así como por buscar soluciones no judiciales a los problemas de los particulares.

En su *Informe Anual de 1997*, en respuesta a un requerimiento del Parlamento Europeo para que se incluyera una definición clara del concepto de mala administración, el Defensor del Pueblo

**Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente.**

concluyó que:

*Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente.*

En 1998, el Parlamento Europeo aprobó una resolución en la que daba por buena esta definición. A lo largo de 1999, el Defensor del Pueblo y la Comisión mantuvieron un intercambio de correspondencia del que se deduce que la Comisión también estaba de acuerdo con la definición.

No obstante, es importante señalar que la definición no limita la mala administración a los casos en que la norma o principio que se vulnera es «jurídicamente» vinculante. Los principios de la «buena administración» van más allá de la legislación, instando a las instituciones de la UE no sólo a respetar sus obligaciones jurídicas, sino también a tener voluntad de servicio y asegurarse de que el público reciba un trato correcto y disfrute plenamente de sus derechos. Por tanto, mientras que la ilegalidad implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente la ilegalidad. El hecho de que el Defensor del Pueblo detecte un caso de mala administración no implica necesariamente la existencia de un comportamiento ilegal que pueda ser sancionado por un tribunal<sup>4</sup>.

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

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

### **Una reclamación que no estaba relacionada con la mala administración**

El demandante había sido camionero de larga distancia durante 13 años. Alegó que, tras la entrada en vigor de las normas europeas sobre la organización del horario de trabajo con relación a las actividades de transporte por carretera, sus condiciones laborales se habían deteriorado significativamente. El demandante afirmó, en particular, que la imposición de un número máximo de horas de trabajo semanales y la obligación de volver a casa cada dos semanas reducían sus ingresos y su tiempo libre y aumentaban sus gastos.

Puesto que la reclamación no estaba relacionada con la mala administración, se aconsejó al demandante que considerara la posibilidad de presentar una petición al Parlamento.

2543/2009/FS ■

## ■ Cultura de servicio

Es importante reconocer que la cultura de servicio a los ciudadanos forma parte integral de una buena administración, si bien no debe confundirse con una cultura de inculpación que incite a adoptar una postura defensiva. (En este contexto, cabe observar que las investigaciones del Defensor del Pueblo no constituyen un procedimiento disciplinario o predisciplinario para los funcionarios.)

La estrategia del Defensor del Pueblo para promover una cultura de servicio no sólo incluye varias iniciativas concretas, sino que también se extiende a la tramitación de las reclamaciones. La necesidad de reconocer los errores cuando se producen y solventarlos en la medida de lo posible constituye un elemento importante de una cultura de servicio. Disculparse con prontitud ante el demandante puede bastar para darle satisfacción, o al menos evitar al Defensor del Pueblo la necesidad de remitir una crítica formal a la institución afectada.

En asuntos más complejos en los que el Defensor del Pueblo realiza una apreciación preliminar de mala administración, intenta, en la medida de lo posible, alcanzar una «solución amistosa» aceptable tanto para el demandante como para la institución interesada. No obstante, es importante señalar que las disposiciones pertinentes del Estatuto (artículo 3.5<sup>5</sup>) y las normas de ejecución (artículo 6.1<sup>6</sup>) sólo se aplicarán cuando parezca existir un caso de mala administración y parezca posible solventarlo.

## ■ El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa

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. El Código recoge los principios del Derecho administrativo europeo contenidos en la jurisprudencia de las cortes europeas, a la vez que se inspira en la legislación de los Estados miembros. Por otra parte, el Parlamento instó al Defensor del Pueblo a aplicar el Código al tramitar las reclamaciones y realizar investigaciones de oficio.

El Defensor del Pueblo acoge con gran satisfacción la decisión del Comité Económico y Social Europeo, de julio de 2009, de adoptar el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa (véase la sección 4.1).

5. «En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo buscará con la institución u órgano afectado una solución que permita eliminar los casos de mala administración y satisfacer la reclamación del demandante.»

6. «Si el Defensor del Pueblo determina que existe un caso de mala administración, cooperará en la medida de lo posible con la institución afectada para encontrar una solución amistosa que suprima el caso de mala administración y dé satisfacción al demandante.»

## 2.4 Admisibilidad de las reclamaciones y motivos para llevar a cabo las investigaciones

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

1. El autor de la reclamación y el objeto de la misma deben quedar patentes (apartado 3 del artículo 2);
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 (apartado 3 del artículo 1);
3. La reclamación deberá presentarse en el plazo de dos años contados desde que el demandante haya tenido conocimiento de los hechos que la motivaron (apartado 4 del artículo 2);
4. Previamente deberán haberse efectuado gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones u órganos de que se trate (apartado 4 del artículo 2); y
5. En caso de reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre las instituciones y órganos y sus funcionarios u otros agentes, antes de la presentación de la reclamación deben haberse agotado todas las posibilidades de solicitud o reclamación administrativa interna (apartado 8 del artículo 2).

### Reclamación en la que no se habían hecho gestiones administrativas adecuadas

Un ciudadano alemán que trataba de obtener acceso a documentos del Consejo presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que afirmaba que el Consejo le respondió en inglés aunque su solicitud estaba formulada en alemán. También afirmó que la justificación que el Consejo dio para extender el plazo de respuesta en 15 días laborables no se ajustaba a lo dispuesto en el Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos. El demandante remitió su carta de reclamación al Consejo, que respondió enviándole una traducción al alemán de la respuesta que le había hecho llegar anteriormente. El demandante retiró su reclamación en cuanto al idioma pero mantuvo su segunda alegación.

El hecho de que el demandante se dirigiera al Consejo y al Defensor del Pueblo al mismo tiempo (19 de octubre de 2009) hizo que su reclamación al Defensor del Pueblo resultase inadmisibile. Este último declaró que el Consejo necesita un periodo de tiempo razonable para abordar la cuestión planteada por el demandante. Asimismo, concluyó que, si el Consejo finalmente no diera una respuesta satisfactoria para la segunda semana de noviembre de 2009, se podría renovar la reclamación.

2596/2009/CH ■

El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». A fin de no suscitar expectativas injustificadas entre los demandantes y garantizar el mejor uso de los recursos, todas las reclamaciones admisibles se estudian cuidadosamente para comprobar si existen perspectivas razonables de que una investigación pueda dar lugar a un resultado útil. Si no es el caso, el Defensor del Pueblo archiva el asunto por no existir motivos suficientes para llevar a cabo una investigación. Por otra parte, el Defensor del Pueblo estima que, cuando una reclamación ha sido tramitada con anterioridad como petición por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, por lo general no existen razones para iniciar una investigación, a menos que se presenten nuevos elementos de prueba. En el 33 % de los asuntos admitidos a trámite en 2009, se consideró que no existían razones suficientes para iniciar una investigación. Cuando el Defensor del Pueblo estima que no existen razones suficientes para iniciar una investigación, se lo comunica al demandante y, en ciertos casos, envía una versión anónima de su decisión a la institución interesada.

**En el 33 % de los asuntos admitidos a trámite en 2009, se consideró que no existían razones suficientes para iniciar una investigación.**

tivas injustificadas entre los demandantes y garantizar el mejor uso de los recursos, todas las reclamaciones admisibles se estudian cuidadosamente para comprobar si existen perspectivas razonables de que una investigación pueda dar lugar a un resultado

útil. Si no es el caso, el Defensor del Pueblo archiva el asunto por no existir motivos suficientes para llevar a cabo una investigación. Por otra parte, el Defensor del Pueblo estima que, cuando una reclamación ha sido tramitada con anterioridad como petición por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, por lo general no existen razones para iniciar una investigación, a menos que se presenten nuevos elementos de prueba. En el 33 % de los asuntos admitidos a trámite en 2009, se consideró que no existían razones suficientes para iniciar una investigación. Cuando el Defensor del Pueblo estima que no existen razones suficientes para iniciar una investigación, se lo comunica al demandante y, en ciertos casos, envía una versión anónima de su decisión a la institución interesada.

## 2.5 Procedimientos del Defensor del Pueblo

Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas, acusándose posteriormente recibo de las mismas en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción. En el

**Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas, acusándose posteriormente recibo de las mismas en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción.**

acuse de recibo se informa al demandante del procedimiento de examen de su reclamación, incluyéndose un número de referencia, así como el nombre y número de teléfono del responsable de la tramitación.

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

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

### ■ Procedimientos de investigación simplificados

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

En 2009 se resolvieron 114 asuntos en los que la intervención del Defensor del Pueblo permitió que se contestase rápidamente a cartas que no habían tenido respuesta hasta ese momento (para más información sobre el procedimiento utilizado en dichos casos, véase la sección 2.9 del *Informe Anual de 1998*). También se aplica un procedimiento simplificado en algunos otros casos, como el siguiente:

#### **Resolución por parte de la Comisión del retraso en el pago de prestaciones y respuestas a una solicitud de información**

Al observar que las prestaciones por hijos que la Comisión le había abonado durante un periodo de tres meses eran demasiado bajas, una mujer solicitó información sobre el importe de las prestaciones que la Comisión debía abonarle por cada uno de sus hijos. Posteriormente alegó ante el Defensor del Pueblo que la Comisión no había respondido a dicha solicitud. Exigía que la Comisión le abonase las prestaciones atrasadas.

Aplicando el procedimiento simplificado, los servicios del Defensor del Pueblo se pusieron en contacto con la Comisión y le pidieron que resolviese el asunto. La Comisión respondió positivamente y decidió abonar a la demandante 2 400 EUR, en concepto de prestaciones atrasadas. También respondió detalladamente a la solicitud de información de la demandante en relación con los importes de las prestaciones por hijos. La demandante agradeció al Defensor del Pueblo su rápida y eficaz intervención.

2248/2009/MF ■



## ■ Inicio de la investigación

Cuando el Defensor del Pueblo decide iniciar una investigación, el primer paso consiste en transmitir la reclamación a la institución europea responsable, con objeto de que dicha institución remita sus observaciones, normalmente en un plazo de tres meses naturales. En 2004, el Parlamento Europeo y la Comisión aceptaron un plazo más reducido, de dos meses, para las reclamaciones presentadas contra la negativa a permitir el acceso a documentos.

## ■ Procedimiento justo

El principio de procedimiento justo requiere que la decisión del Defensor del Pueblo sobre una reclamación no tome en consideración la información contenida en los documentos facilitados por el demandante o la institución de la UE correspondiente a menos que la otra parte haya tenido la posibilidad de analizar tales documentos y transmitir sus observaciones al respecto.

Por consiguiente, el Defensor del Pueblo remite las observaciones realizadas por la institución en cuestión al demandante, a fin de que formule comentarios al respecto. En caso de que sea necesario realizar investigaciones complementarias en relación con la reclamación, se aplica el mismo procedimiento descrito.

Ni el Tratado ni el Estatuto contemplan la presentación de recursos u otras vías jurídicas contra las decisiones del Defensor del Pueblo en relación con la tramitación o los resultados de la investigación de una reclamación. Sin embargo, de conformidad con el artículo 340 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, se pueden presentar demandas por daños y perjuicios en contra del Defensor del Pueblo, al igual que contra las demás instituciones de la UE. En principio, es posible presentar al Tribunal General una demanda por daños y perjuicios contra el Defensor del Pueblo sobre la base de una supuesta tramitación incorrecta de una reclamación por parte de este último<sup>7</sup>.

## ■ Examen de expedientes y audiencia de testigos

Conforme al apartado 2 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, las instituciones de la UE están obligadas a facilitar al Defensor del Pueblo la información requerida y a trasladarle la documentación relativa al caso. Tras la revisión del Estatuto llevada a cabo en 2008, las instituciones ya no pueden negarse a facilitar el acceso a documentos «por razones de secreto o de confidencialidad debidamente justificadas».

La facultad del Defensor del Pueblo de examinar expedientes le permite comprobar la integridad y veracidad de la información proporcionada por la institución, órgano u organismo de la UE correspondiente.

**La facultad del Defensor del Pueblo de examinar expedientes le permite comprobar la integridad y veracidad de la información proporcionada por la institución, órgano u organismo de la UE correspondiente.**

Por consiguiente, es importante garantizar al demandante y al público en general que el Defensor del Pueblo pueda llevar a cabo una investigación exhaustiva y completa. En 2009, la facultad del Defensor del Pueblo para examinar expedientes de las instituciones europeas fue invocada en 23 ocasiones.

El apartado 2 del artículo 3 del Estatuto también 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. Una vez más, a raíz de la revisión del Estatuto llevada a cabo en 2008, los funcionarios de la UE que prestan testimonio ante el Defensor del Pueblo ya no están obligados a expresarse «en nombre de la administración de la que dependen y conforme a las instrucciones de ésta». En cambio, están vinculados por las normas correspondientes del Estatuto de los funcionarios, y en particular por la obligación de secreto profesional. En 2009 no se invocó la facultad del Defensor de oír a testigos.

7. Véase, por ejemplo, el asunto T-412/05 *M. c. Defensor del Pueblo* [2008] REC II-197.

La obligación del Defensor del Pueblo de mantener la confidencialidad de los documentos y la información se ha esclarecido y consolidado con la revisión del Estatuto llevada a cabo en 2008. En virtud del Estatuto revisado, el acceso del Defensor del Pueblo a información o a documentos clasificados, en particular a documentos sensibles en el sentido del artículo 9 del Reglamento (CE) nº 1049/2001<sup>8</sup>, estará sujeto a la observancia de las normas de seguridad de la institución de la UE de que se trate. Las instituciones que faciliten información o documentos clasificados con arreglo a lo anterior informarán al Defensor del Pueblo de dicha clasificación. Además, el Defensor del Pueblo acordará por adelantado con la institución de que se trate las condiciones para el tratamiento de la información clasificada o de los documentos o información de otro tipo cubiertos por la obligación de secreto profesional.

En el año 2009 se produjo una discrepancia inicial entre el Defensor del Pueblo y el Consejo en cuanto a la aplicación que este último daba al Estatuto del Defensor del Pueblo. Esto tenía que ver, concretamente, con la manera en que se llevaría a cabo un examen de documentos restringidos por la UE que estaban en poder del Consejo. Con vistas a resolver el problema, el Defensor del Pueblo participó en una reunión del Grupo de Trabajo sobre Información del Consejo el día 14 de octubre de 2009. La reunión resultó sumamente útil y propició una resolución rápida del problema que satisfizo a ambas partes.

## ■ Procedimiento abierto

El examen de las reclamaciones al Defensor del Pueblo tiene carácter público, a no ser que el demandante solicite su confidencialidad.

De conformidad con el artículo 13 de las disposiciones de aplicación, el demandante tiene derecho a examinar el expediente del Defensor del Pueblo relativo a su reclamación. El artículo 14 permite el acceso del público a documentos custodiados por el Defensor del Pueblo. La Decisión del Defensor del Pueblo de 3 de diciembre de 2008 por la que se modifican las disposiciones de aplicación, mencionadas en la sección 2.2, incluye modificaciones de los artículos 13 y 14 para adaptar las prácticas del Defensor del Pueblo a las nuevas realidades emanadas de la modificación del Estatuto.

---

8. 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.

A large, stylized number '3' is positioned on the left side of the page. The number is white with a thick, rounded, sans-serif font. The background of the page is a solid, muted beige color. The text 'Reclamaciones e investigaciones' is placed to the right of the number, partially overlapping its right edge.

# Reclamaciones e investigaciones



**E**L CAPÍTULO 3 ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas en 2009, junto con un análisis de las investigaciones realizadas. Empieza por la presentación de las reclamaciones examinadas y a continuación ofrece una visión general de la labor de investigación realizada, que incluye los resultados obtenidos, así como ejemplos de casos. Contiene una sección sobre los casos destacados por el Defensor del Pueblo, así como un análisis temático de las conclusiones más importantes de hecho y de derecho que figuran en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2009. El capítulo finaliza con un examen de las reclamaciones que el Defensor del Pueblo remitió a otros organismos encargados de la tramitación de reclamaciones.

### 3.1 Análisis de las reclamaciones examinadas

En 2009, el Defensor del Pueblo registró<sup>1</sup> 3 098 reclamaciones, frente a las 3 406 de 2008. Se tramitaron un total de 3 119 reclamaciones<sup>2</sup>, frente a las 3 346 de 2008. El 55 % del total de reclamaciones tramitadas (1 704) se consideró incluido en el ámbito de competencia de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, y el 23 % (727) se consideró incluido en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo. Al final de este capítulo se incluye un estudio de las reclamaciones tramitadas por miembros de la Red distintos del Defensor del Pueblo Europeo.

En 2009 se iniciaron un total de 335 investigaciones sobre la base de reclamaciones, más cuatro emprendidas de oficio por el Defensor del Pueblo (frente a las 293 y tres, respectivamente, iniciadas en 2008).

#### Cuadro 3.1: Asuntos tramitados en 2009

<b>Reclamaciones registradas en 2009</b>	<b>3 098</b>
<b>Reclamaciones tramitadas en 2009</b>	<b>3 119</b>
<b>Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencia de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo</b>	<b>1 704</b>
<b>Reclamaciones dentro del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo</b>	<b>727</b>
De las cuales:	<b>230 inadmisibles</b>
	<b>162 admisibles pero sin motivos suficientes para iniciar una investigación</b>
	<b>335 dieron lugar a una investigación</b>
<b>Reclamaciones que dieron lugar a una investigación</b>	<b>335</b>
<b>Investigaciones de oficio</b>	<b>4</b>

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

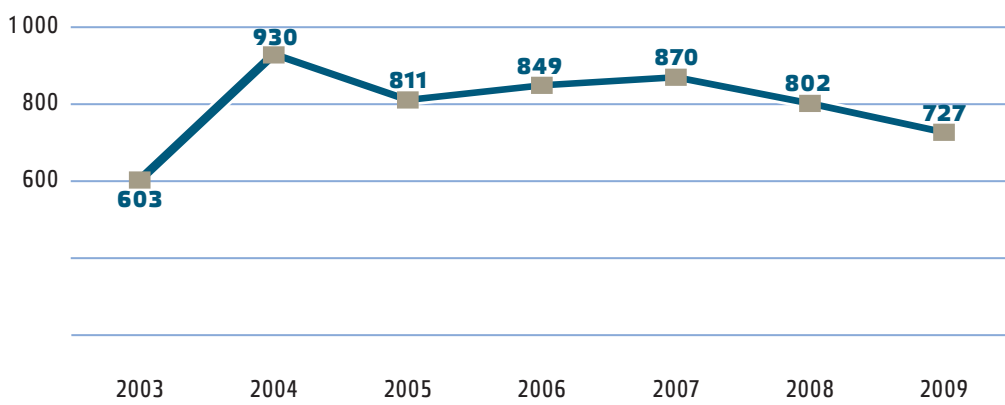
2. La categoría estadística «tramitada» significa que se ha llevado a cabo el análisis diseñado para determinar si la reclamación (i) entra en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo, (ii) satisface los criterios de admisibilidad, y (iii) presenta motivos para iniciar una investigación. Por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

<b>Investigaciones archivadas</b>	<b>318</b>
De las cuales:	<b>182</b> registradas en 2009 (57%)
	<b>80</b> registradas en 2008 (25%)
	<b>56</b> registradas en años anteriores (18%)

En 2009, el Defensor del Pueblo archivó 318 investigaciones (frente a las 355 de 2008). De ellas, 182 se habían registrado en 2009, mientras que 80 databan de 2008 y 56 de años anteriores.

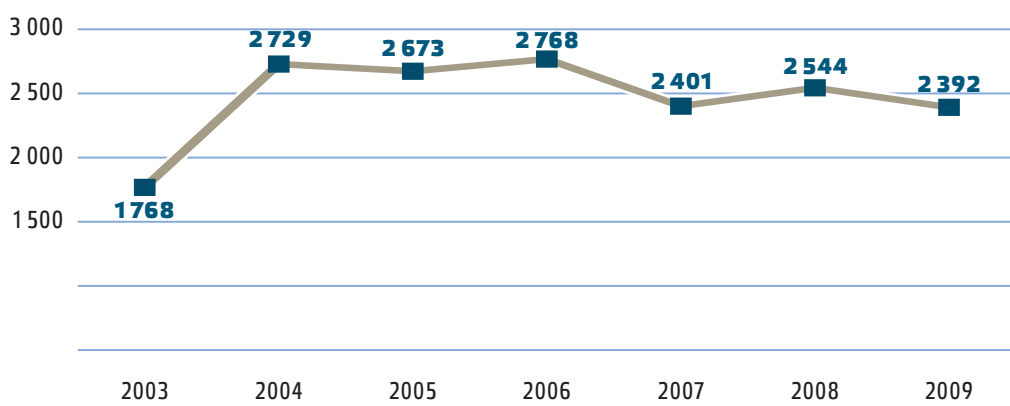
Tal como se aprecia en la figura 3.1<sup>3</sup>, a lo largo de los últimos seis años, el número de reclamaciones que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo ha pasado de las escasas 603 de 2003 a 727 en 2009. Alcanzó un máximo de 930 en 2004 y otro, menos pronunciado, de 870 en 2007.

**Figura 3.1: Reclamaciones dentro del ámbito de competencia en 2003–2009**



En la figura 3.2 vemos<sup>4</sup> que en 2009 el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo descendió hasta las 2 392, la cifra más baja registrada desde 2003, año en que fueron 1 768. El Defensor del Pueblo proseguirá con sus esfuerzos por reducir el número de reclamaciones ajenas a su ámbito de competencia, facilitando información clara sobre lo que él puede hacer y lo que no, y ayudando a los demandantes a localizar al destinatario correcto desde un primer momento.

**Figura 3.2: Reclamaciones fuera del ámbito de competencia en 2003–2009**



3. Conviene señalar que, en 2005, 335 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se referían al mismo problema. Para que la comparación entre años sea más adecuada, en la figura 3.1 estas reclamaciones sólo se han contado hasta la undécima, incluida.

4. Conviene señalar que, en 2006, 281 reclamaciones que no estaban incluidas en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se referían al mismo problema. Para que la comparación entre años sea más adecuada, en la figura 3.2 estas reclamaciones sólo se han contado hasta la undécima, incluida.

El cuadro 3.2 muestra el origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2009. Alemania, el país más poblado de la UE, fue el que más reclamaciones presentó, seguido de España, Polonia y Francia. Sin embargo, en proporción al tamaño de su población, los países que más reclamaciones presentaron fueron Luxemburgo, Malta, Chipre y Bélgica.

**Cuadro 3.2: Origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2009**

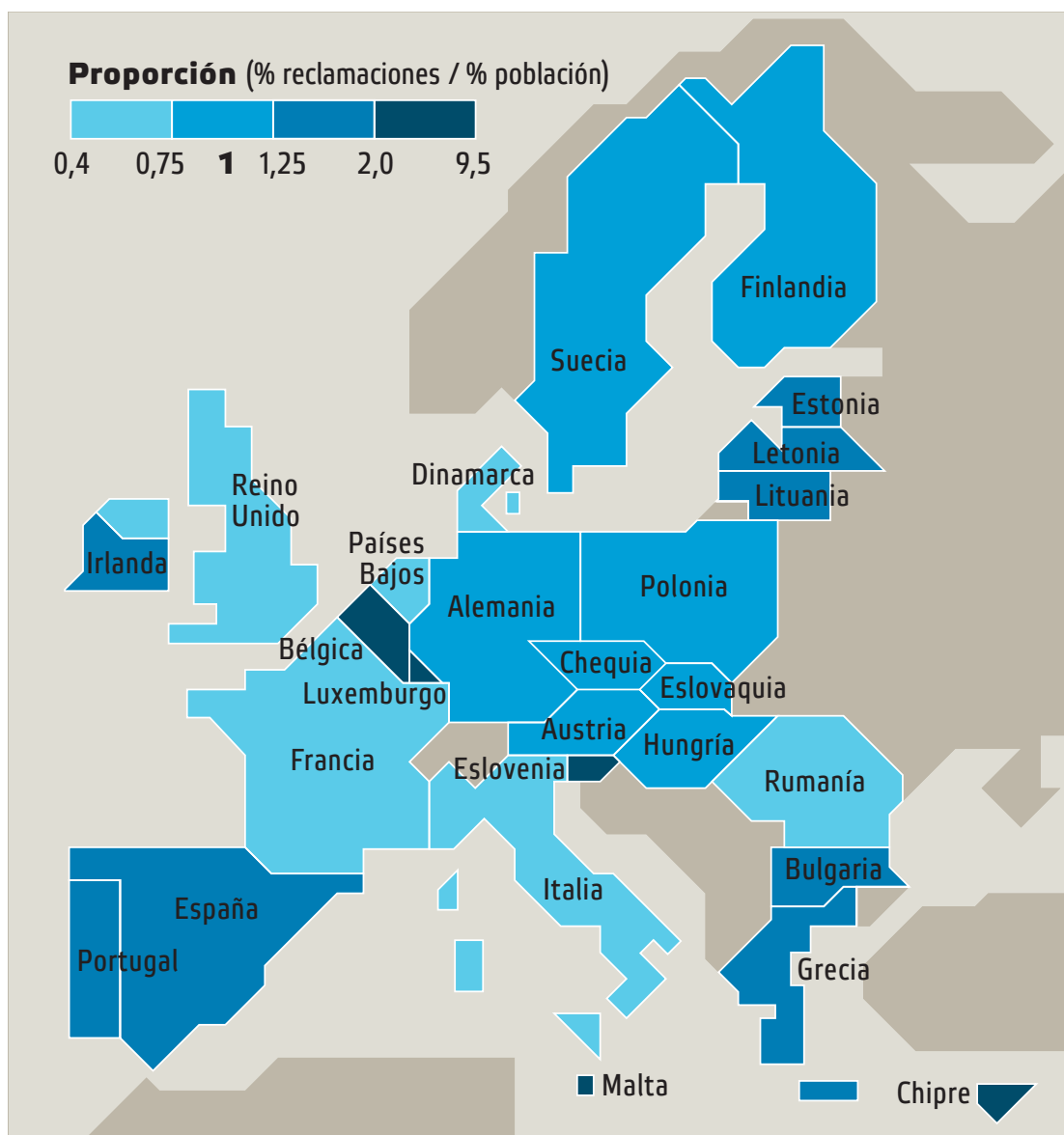
<b>País</b>	<b>Número de reclamaciones</b>	<b>% de reclamaciones</b>	<b>% de la población de la UE</b>	<b>Índice</b>
<b>Luxemburgo</b>	29	0,9	0,1	9,4
<b>Malta</b>	25	0,8	0,1	8,1
<b>Chipre</b>	24	0,8	0,2	3,9
<b>Bélgica</b>	207	6,7	2,1	3,2
<b>Eslovenia</b>	29	0,9	0,4	2,3
<b>Estonia</b>	17	0,5	0,3	1,8
<b>Portugal</b>	102	3,3	2,1	1,6
<b>Bulgaria</b>	77	2,5	1,6	1,6
<b>Irlanda</b>	40	1,3	0,9	1,4
<b>España</b>	389	12,6	9,0	1,4
<b>Lituania</b>	30	1,0	0,7	1,4
<b>Letonia</b>	20	0,6	0,5	1,3
<b>Grecia</b>	91	2,9	2,3	1,3
<b>Finlandia</b>	42	1,4	1,1	1,2
<b>Austria</b>	62	2,0	1,7	1,2
<b>Polonia</b>	235	7,6	7,7	1,0
<b>Chequia</b>	59	1,9	2,1	0,9
<b>Hungría</b>	55	1,8	2,0	0,9
<b>Alemania</b>	413	13,3	16,6	0,8
<b>Eslovaquia</b>	27	0,9	1,1	0,8
<b>Suecia</b>	42	1,4	1,8	0,8
<b>Dinamarca</b>	23	0,7	1,1	0,7
<b>Rumania</b>	81	2,6	4,4	0,6
<b>Francia</b>	235	7,6	12,8	0,6
<b>Países Bajos</b>	59	1,9	3,3	0,6
<b>Italia</b>	183	5,9	11,9	0,5
<b>Reino Unido</b>	176	5,7	12,3	0,5
<b>Otros</b>	157	5,1		
<b>Desconocido</b>	169	5,5		

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

En 2009, 15 Estados miembros presentaron más reclamaciones de las que cabría esperar por el tamaño de su población, 11 presentaron menos y uno presentó un número de reclamaciones acorde con el tamaño de su población.

El mapa siguiente ilustra gráficamente la probabilidad de que los ciudadanos de cada Estado miembro vayan a presentar una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo. Se basa en el número de reclamaciones de cada Estado miembro en relación con el tamaño de su población, datos presentados en el cuadro 3.2 (véase la nota que figura a continuación del cuadro 3.2 y que explica el cálculo del índice).

## Origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2009



Las reclamaciones se pueden presentar al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las 23 lenguas del Tratado de la UE<sup>5</sup>. A resultas de un acuerdo firmado en noviembre de 2006 entre el

**Las reclamaciones se pueden presentar al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las 23 lenguas del Tratado de la UE.**

Defensor del Pueblo y el gobierno español, los ciudadanos también pueden presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las lenguas cooficiales de España (catalán/valenciano, gallego y euskera)<sup>6</sup>. En la figura 3.3 podemos ver que, en

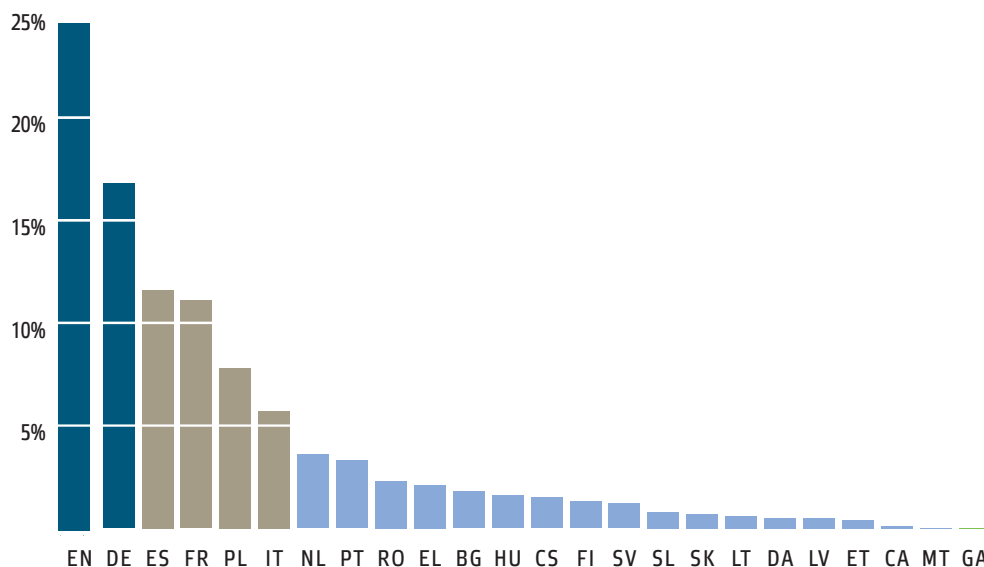
2009, la lengua por la que optaron la mayor parte de los demandantes para presentar su reclamación al Defensor del Pueblo fue el inglés, seguido del alemán, el español y el francés. Se presentó un reducido número de reclamaciones en estonio, catalán, maltés e irlandés.

5. Búlgaro, checo, danés, holandés, inglés, estonio, finlandés, francés, alemán, griego, húngaro, irlandés, italiano, letón, lituano, maltés, polaco, portugués, rumano, eslovaco, esloveno, español y sueco.

6. Al firmar este acuerdo, el Defensor del Pueblo adaptó su práctica a las conclusiones de Consejo de la UE de junio de 2005, en las que se prevé el uso de estas lenguas para facilitar a los ciudadanos españoles la comunicación con las instituciones de la UE.

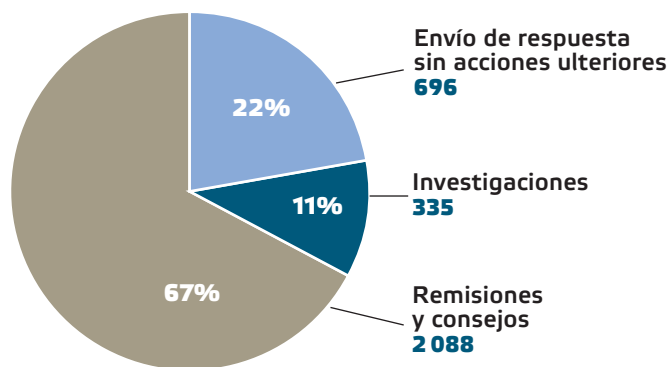


**Figura 3.3: Distribución lingüística de las reclamaciones**



Como se puede apreciar en la figura 3.4, en casi el 80 % de los casos el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación del asunto (11% de los asuntos) o remitiéndolo a un órgano competente o aconsejándole a quién dirigirse (67%). En la sección 3.6 se ofrece una visión general de los asuntos remitidos a un órgano competente o en los que se aconsejó al demandante a quién dirigirse. En el 22% de los asuntos tramitados en 2009, se envió una respuesta al demandante pero el Defensor del Pueblo consideró que no era posible llevar a cabo acciones ulteriores. En algunos casos, se debió a que el demandante no había identificado a la persona o el tema que constituían el objeto de su reclamación.

**Figura 3.4: Tipo de acción emprendida por el Defensor del Pueblo tras recibir una reclamación**

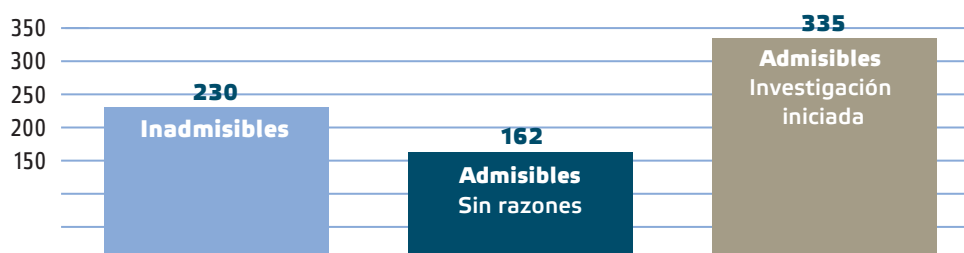


NOTA Se incluyen 215 reclamaciones registradas a finales de 2008 y tramitadas en 2009, y se excluyen 94 reclamaciones registradas a finales de 2009 que al acabar el año se siguen tramitando para determinar qué actuación conviene.

## 3.2 Análisis de las investigaciones iniciadas<sup>7</sup>

Todas las reclamaciones incluidas dentro del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo fueron objeto de un análisis más detallado para determinar su admisibilidad. De las 727 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencia, 230 se consideraron inadmisibles, mientras que, en 162 de las admisibles, el Defensor del Pueblo no halló razones suficientes para iniciar una investigación.

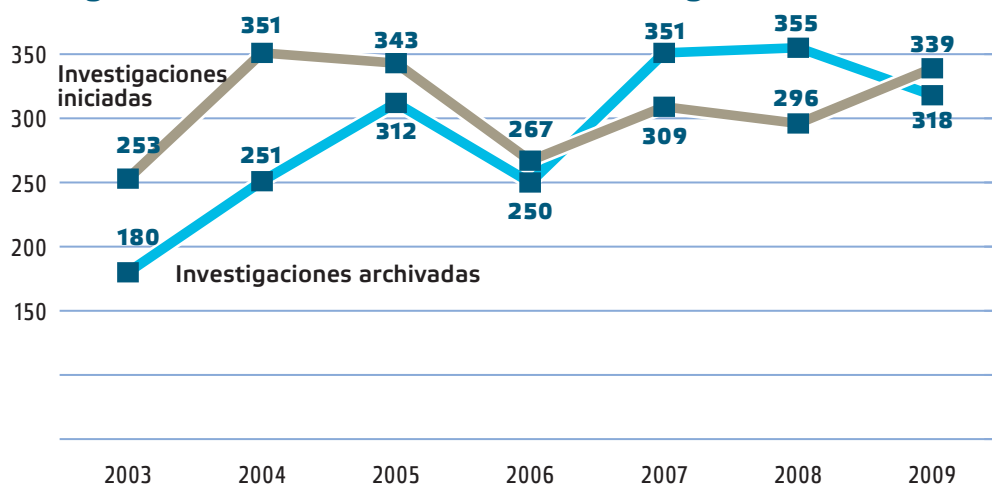
**Figura 3.5: Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo**



A lo largo del año se iniciaron un total de 335 nuevas investigaciones sobre la base de reclamaciones, lo que constituye un aumento del 14 % con respecto a 2008. Asimismo, el Defensor del Pueblo emprendió cuatro investigaciones de oficio.

Como puede apreciarse en la figura 3.6, el número de investigaciones iniciadas en 2009 es ligeramente inferior a los altos niveles alcanzados en 2004 (351) y 2005 (343). Las investigaciones archivadas se analizarán en la sección 3.3.

**Figura 3.6: Evolución del número de investigaciones**



El 84 % de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones fue presentado por particulares, mientras que el 16 % fue presentado por empresas y asociaciones.

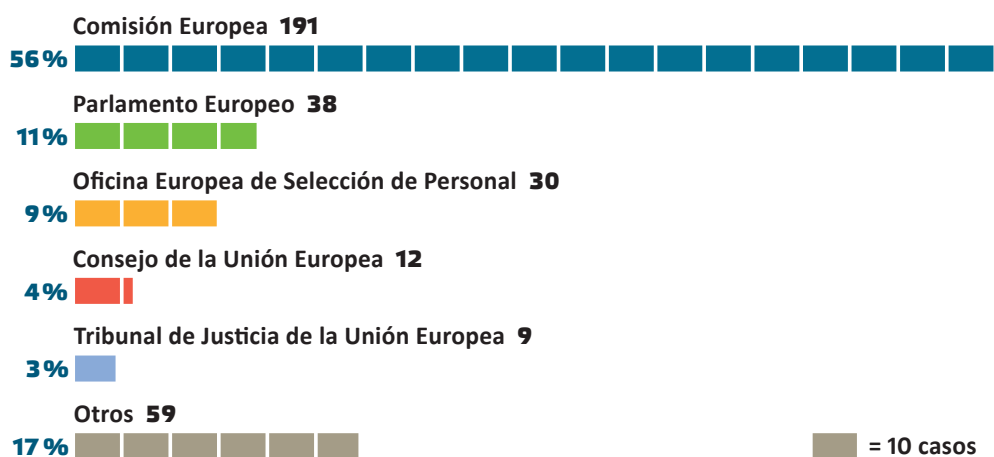
**Cuadro 3.3: Origen de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones**

<b>Particulares</b>	<b>84 % (283)</b>
<b>Empresas y asociaciones</b>	<b>16 % (52)</b>

7. Al igual que en el *Informe Anual de 2008*, el análisis presentado en esta sección se basa en el número de investigaciones iniciadas en 2009, y no (como en años anteriores) en el total de investigaciones realizadas a lo largo del año (incluyendo asuntos que se empezaron a tramitar en años anteriores). Con este enfoque estadístico se consigue una mejor indicación anual de las tendencias.

La mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2009 tenían que ver con la Comisión Europea (56 %). Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE y toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. Merece la pena puntualizar, no obstante, que, aunque el número absoluto de investigaciones abiertas que afectaban a la Comisión se redujo (de 195 en 2008 a 191 en 2009), la cantidad de investigaciones abiertas en relación con la administración del Parlamento Europeo, la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), el Consejo y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea aumentó (en diez, diez, dos y seis investigaciones, respectivamente). Con respecto al Tribunal de Justicia, es importante mencionar que el Defensor del Pueblo sólo puede abrir investigaciones sobre su trabajo no judicial. Otras 23 instituciones, órganos y organismos de la UE fueron objeto de 59 investigaciones<sup>8</sup>.

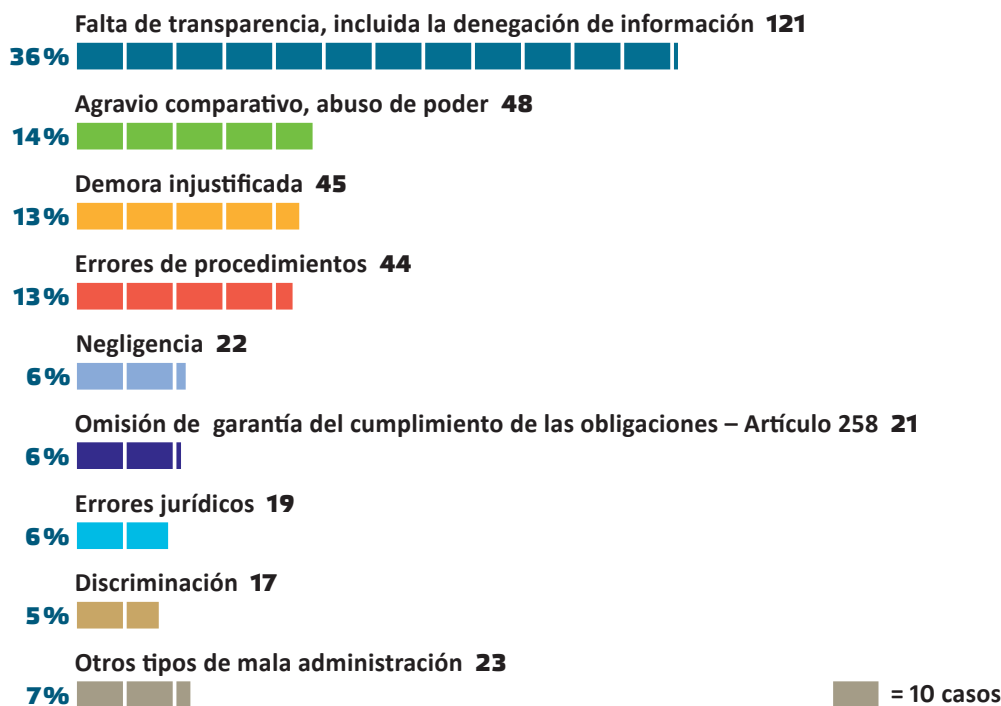
**Figura 3.7: Instituciones, órganos y organismos objeto de investigación**



Los principales tipos de mala administración denunciados en 2009 fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (36 % de las investigaciones), el agravio comparativo o el abuso de poder (14 %), la demora injustificada (13 %), los errores de procedimiento (13 %), la negligencia (6 %), la omisión de garantía de cumplimiento de las obligaciones, es decir, la ineficacia de la Comisión en su función de «Guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (6 %), los errores jurídicos (6 %) y la discriminación (5 %).

8. Oficina Europea Lucha contra el Fraude (6), Comité de las Regiones (6), Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (5), Agencia Europea de Seguridad Aérea (5), Comité Económico y Social Europeo (4), Escuela Europea de Policía (3), Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (3), Banco Europeo de Inversiones (3), Agencia Europea de Medicamentos (3), Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (3), Europol (3), Tribunal de Cuentas Europeo (2), Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (2), Oficina de Armonización del Mercado Interior (2), Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (1), Banco Central Europeo (1), Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (1), Agencia Europea de Defensa (1), Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (1), Eurojust (1), Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de los Estados Miembros de la Unión Europea (1), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (1), Agencia Ejecutiva de la Red Transeuropea de Transporte (1).

### Figura 3.8: Tipos de mala administración denunciados



NOTA En algunos casos, la misma investigación examinaba dos o más tipos de supuesta mala administración. Estos porcentajes suman, por tanto, más del 100 %.

## 3.3 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

Como se ve en la figura 3.6, en 2009 el Defensor del Pueblo archivó 318 investigaciones. De ellas, 311 guardaban relación con reclamaciones y siete eran investigaciones de oficio.

Muchas de las investigaciones (70 %) fueron concluidas en un plazo de un año, y más de la mitad (55 %) en un plazo de tres meses. Estas cifras incluyen los asuntos que el Defensor del Pueblo pudo resolver con gran rapidez, por ejemplo, mediante una llamada telefónica a la institución afectada para proponerle una solución<sup>9</sup> (véase la sección 2.5). Más del 80 % de las investigaciones se concluyó en un plazo de 18 meses, si bien los asuntos restantes tardaron más, debido a su complejidad o a dilaciones. Como promedio, los asuntos tardaron nueve meses en cerrarse. Esto constituye una mejora significativa (el promedio en 2008 fue de 13 meses) y refleja el objetivo fijado en el *Informe Anual de 2008* de mejorar los resultados de la institución en 2009 acortando el tiempo necesario para archivar los asuntos, al tiempo que se mantienen o mejoran los niveles de calidad. La mejora se debe principalmente a que ya se ha completado la carga de trabajo adicional derivada del aumento significativo del número de reclamaciones que se produjo a partir de 2004.

### Cuadro 3.4: Casos archivados en 2009 tras una investigación

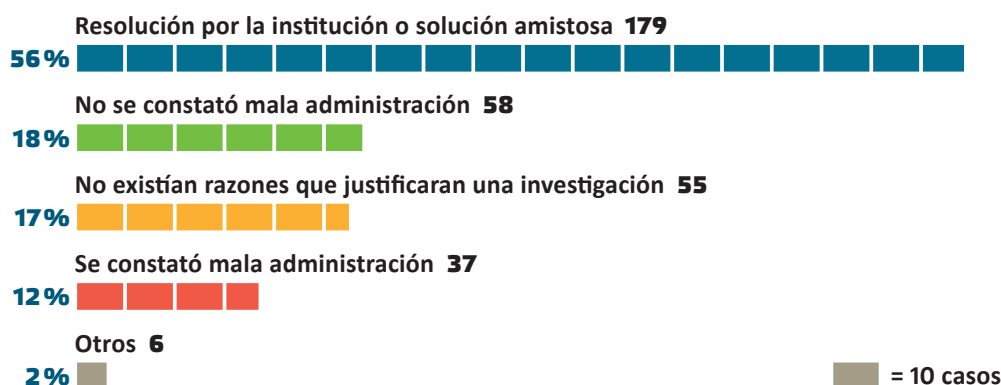
<b>Duración media de la investigación</b>	<b>9 meses</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 3 meses</b>	<b>55 %</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 12 meses</b>	<b>70 %</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 18 meses</b>	<b>81 %</b>

NOTA Para calcular estas cifras se ha partido de un mes de 30 días. Los porcentajes son acumulados.

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

Como puede apreciarse en la figura 3.9, en 179 de los asuntos archivados en 2009 (el 56 % del total) se alcanzó rápidamente un resultado positivo para el demandante: la institución afectada aceptó una solución amistosa o dio por resuelto el asunto. La cifra correspondiente a 2008 fue de 129 asuntos. En otros 55 casos, se clarificó el asunto y no fue necesario seguir investigando, mientras que en 58 casos el Defensor del Pueblo no constató mala administración. El Defensor del Pueblo constató mala administración en 37 asuntos. En dos de ellos, la institución afectada aceptó el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, mientras que en 35 asuntos se formularon comentarios críticos (véase la figura 3.10). Estos resultados se detallan a continuación<sup>10</sup>.

### Figura 3.9: Resultados de las investigaciones concluidas



NOTA En algunos casos, las investigaciones se archivaron sobre la base de más de una de las razones indicadas en el cuadro. Por lo tanto, los porcentajes suman más del 100 %.

## ■ Asuntos en los que no se constató mala administración

En 2009 se archivaron 58 asuntos en los que no se constató mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución competente una explicación completa de su actuación, además de la opinión del Defensor del Pueblo sobre la cuestión. Al mismo tiempo, este resultado constituye una prueba concreta de que la institución afectada ha actuado de conformidad con los principios de la buena administración.

### →→→ La Comisión ayuda a resolver un asunto relacionado con los derechos de los pasajeros en desplazamientos aéreos

Un viajero alemán tuvo que organizar su propio viaje de vuelta a Alemania desde Madagascar, vía París, porque Air France canceló su vuelo de enlace a causa de una huelga. El viajero alegó no haber recibido ninguna asistencia ni indemnización por parte de la compañía aérea o del órgano supervisor francés responsable, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), con el que no pudo comunicarse debido a problemas lingüísticos. El demandante se dirigió a la Comisión para solicitar su ayuda, pero no quedó satisfecho con su respuesta. En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante afirmó que la Comisión no garantizaba que los Estados miembros de la UE aplicaran adecuadamente las normas en materia de indemnización y asistencia a los pasajeros, en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos.

El Defensor del Pueblo constató que la Comisión había gestionado activamente el asunto del demandante asegurándose de que la DGAC adoptara las medidas necesarias. Entretanto, la compañía aérea indemnizó al viajero. El Defensor del Pueblo también acogió con

10. El análisis que sigue se basa en las investigaciones concluidas en 2009. Las investigaciones que se ocupan de más de una queja o reclamación pueden dar lugar a diferentes resultados.

beneplácito el anuncio de la Comisión de que ayudaría a los órganos supervisores nacionales a reducir las barreras lingüísticas con las que tropiezan los viajeros europeos que encuentran problemas.

2980/2008/GG ■

### Comentarios adicionales

Aun cuando el Defensor del Pueblo no constata mala administración o concluye que no hay razones para continuar con su investigación, puede formular un comentario adicional si detecta una oportunidad de mejorar la calidad de la administración. Por consiguiente, un comentario adicional no debería entenderse como una crítica a las instituciones a las que se dirige, sino más bien como un consejo sobre cómo perfeccionar una determinada práctica a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. En 2009, el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales en un total de 28 asuntos, incluido el siguiente:

#### **Presunta violación de la confidencialidad en el asunto Ryanair/Aer Lingus**

La Comisión investigó la propuesta planteada por Ryanair de fusionarse con Aer Lingus y declaró que la fusión sería incompatible con el mercado común. Ryanair alegó que la Comisión había incumplido su obligación de proteger la confidencialidad de información altamente sensible contenida en una serie de documentos relacionados con los procedimientos, incluido el pliego de cargos.

El Defensor del Pueblo observó que el pliego de cargos se había dado a conocer a la prensa. Esto constituía una grave violación de la confidencialidad. Sin embargo, el Defensor señaló que no se podía presumir que la Comisión hubiese sido la fuente de la filtración, ya que las autoridades nacionales de competencia también estaban en posesión de la versión confidencial del pliego de cargos. El Defensor formuló un comentario adicional, en el que alentaba a la Comisión a que estudiara, junto con las autoridades nacionales de competencia, la posibilidad de adoptar mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de la transmisión de información y documentos confidenciales.

1342/2007/FOR ■

## ■ Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

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

En 2009, las propias instituciones u órganos resolvieron 166 asuntos a raíz de una reclamación dirigida al Defensor del Pueblo<sup>11</sup>.

#### **La Comisión pide disculpas por su demora**

El demandante dirigía un estudio llevado a cabo por varias empresas y organizaciones para la Comisión. El demandante presentó el informe final, las declaraciones financieras y otros documentos solicitados dentro del plazo de tres meses acordado. La Comisión acusó recibo del informe, pero no abonó el saldo pendiente de pago. Al primero de varios recordatorios enviados por el demandante, la Comisión alegó como causas de la demora las vacaciones y problemas de capacidad. Posteriormente, el demandante acudió

11. Como se señala en el capítulo 2, en 114 de estos asuntos la intervención del Defensor del Pueblo hizo que se contestase rápidamente a cartas que no habían tenido respuesta hasta ese momento.

al Defensor del Pueblo, alegando que la Comisión no se había encargado del asunto y no había abonado el saldo en el plazo de 45 días acordado. Tras un largo procedimiento de llamadas telefónicas que el Defensor del Pueblo propuso a la Comisión, esta última pidió disculpas al demandante por la demora a la hora de abordar su expediente y se comprometió a calcular y abonar el saldo en el plazo de cuatro semanas, si el demandante estaba de acuerdo con los cálculos realizados. El demandante anunció que estaba satisfecho con este resultado y que ahora estaba en contacto con la Comisión a cuenta de este expediente.

2650/2009/KM (Confidencial) ■

Siempre que una investigación apunta a observaciones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa. A lo largo del año se archivaron

**Siempre que una investigación apunta a observaciones preliminares de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa.**

13 asuntos en los que se alcanzó una solución amistosa. Al final de 2009, seguían pendientes 20 propuestas de solución amistosa.

### El Defensor del Pueblo alcanza una solución amistosa para una reclamación relacionada con unas entradas VIP

Dos altos cargos funcionarios de la Comisión aceptaron unas entradas VIP para la Copa del Mundo de Rugby en París de un fabricante de prendas deportivas. Una ONG denunció ante el Defensor del Pueblo que este hecho podría haber provocado un conflicto de intereses, ya que ambos funcionarios estaban encargados de examinar asuntos sobre antidumping en los que el fabricante de prendas deportivas podía estar interesado. El Defensor del Pueblo sugirió a la Comisión que reconociera que habría sido mejor no permitir que sus funcionarios aceptaran favores. La Comisión accedió a esta propuesta y el demandante quedó satisfecho con su declaración.

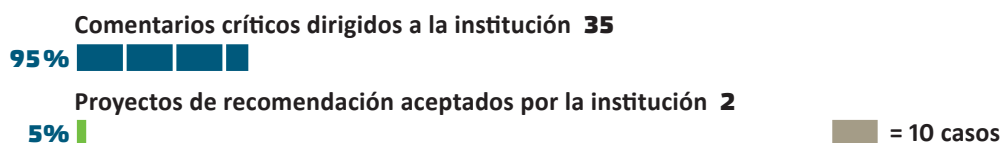
1341/2008/MHZ ■

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

## ■ Asuntos en los que se constató mala administración

El Defensor del Pueblo constató mala administración en el 12 % de los asuntos archivados en 2009. En 35 casos, el asunto se archivó con un comentario crítico dirigido a la institución afectada (44 asuntos en 2008). Dos asuntos se cerraron cuando la institución afectada aceptó un proyecto de recomendación presentado por el Defensor del Pueblo. Estos resultados se analizan con más detalle a continuación.

### Figura 3.10: Investigaciones en las que se constató mala administración



## Comentarios críticos

Si no es posible una solución amistosa, o si las gestiones para lograr dicha solución no dan resultado, el Defensor del Pueblo archiva el asunto y elabora un comentario crítico que remite a la institución afectada, o bien redacta un proyecto de recomendación. El

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

Defensor del Pueblo normalmente formula un comentario crítico (i) cuando a la institución responsable le es imposible poner remedio a dicho caso de mala administración, (ii) cuando la mala administración no parece tener consecuencias generalizadas o (iii) cuando no resulta necesario un seguimiento por parte del

Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo también formula un comentario crítico en aquellos casos en los que considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o si la institución afectada no acepta el proyecto de recomendación pero el Defensor del Pueblo no considera conveniente elaborar un informe especial para el Parlamento.

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

### Asunto Intel en el que no se levantó acta debidamente de una reunión

En 2008, el fabricante de microprocesadores Intel presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que afirmaba que la Comisión había cometido errores de procedimiento al investigar si Intel había abusado de su posición dominante. Intel argumentaba que la Comisión no levantó acta de una reunión con un dirigente empresarial del fabricante de ordenadores Dell, celebrada en agosto de 2006, pese a que dicha reunión estaba directamente relacionada con la investigación de Intel por parte de la Comisión.

El Defensor del Pueblo concluyó que la reunión de agosto de 2006 era relevante para la investigación de Intel. También estimó que la Comisión no levantó acta debidamente de dicha reunión y que el expediente de su investigación no incluía el orden del día de la reunión. El Defensor del Pueblo constató que se trataba de un caso de mala administración. Formuló un comentario crítico en el que señalaba que, al no levantar la debida acta escrita de la reunión de agosto de 2006, la Comisión infringió los principios de buena administración. Sin embargo, el Defensor no determinó si la Comisión había vulnerado los derechos de defensa de Intel.

El Defensor del Pueblo no constató mala administración en relación con la segunda alegación de Intel de que la Comisión animó a Dell a concluir un acuerdo de intercambio de información con el fabricante de microchips Advanced Micro Devices (AMD). A juicio del demandante, dicho acuerdo otorgaba a AMD acceso a la información recogida en el expediente de la investigación de la Comisión. No obstante, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión no levantó acta debidamente de una llamada telefónica entre la Comisión y Dell, en la que se trató el acuerdo de intercambio de información. Dicha acta habría ayudado a esclarecer los hechos pertinentes. Por consiguiente, el Defensor recomendó en un comentario adicional que, en el futuro, debería levantarse acta debidamente de todas las reuniones o llamadas telefónicas con terceras partes que guardaran relación con cuestiones de procedimiento importantes.

1935/2008/FOR (Confidencial) ■

Sin embargo, un comentario crítico no constituye una compensación para el demandante. En los casos en que debería proporcionarse compensación, lo mejor es que, una vez recibida la reclamación, la institución afectada tome la iniciativa de reconocer la mala administración y ofrecer una compensación adecuada. En algunos casos, podría tratarse simplemente de pedir disculpas. Al actuar así, la institución demuestra su compromiso de mejorar las relaciones con los ciudadanos.



Asimismo pone de manifiesto que es consciente de lo que hizo mal y, por ende, puede evitar que se repitan casos similares de mala administración en el futuro.

### Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales

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

#### Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales formulados en 2008

El Defensor del Pueblo invitó a las instituciones afectadas a responder, en un plazo de seis meses, a los comentarios críticos y adicionales que formuló en 2008. Recibió respuestas a todos los comentarios formulados, si bien con demora en algunos casos. Esto representa una mejora significativa con respecto a 2007, año en que algunas respuestas llegaron demasiado tarde para tenerlas en cuenta en el estudio relativo a ese año.

Reuniendo los comentarios críticos y adicionales, la tasa de seguimiento satisfactorio fue del 79 %. El seguimiento de los comentarios adicionales fue satisfactorio en todos los casos, mientras que la tasa de seguimiento satisfactorio de los comentarios críticos fue notablemente inferior, a saber, un 62 %. Esto demuestra que todavía queda un importante trabajo por hacer, tanto por parte del Defensor del Pueblo como de las propias instituciones, a la hora de persuadir a los funcionarios de que una postura defensiva frente al Defensor del Pueblo representa una oportunidad perdida para su institución y corre el riesgo de dañar la imagen de la Unión.

→→→ Cinco de las acciones de seguimiento merecen mención especial como asuntos que podrían servir a otras instituciones como modelo de respuesta a los comentarios críticos y adicionales. Son los referidos al **Parlamento (3464/2004/(TN)TS)**, la **Comisión (101/2004/GG y 3148/2007/BEH)**, el **Comité Económico y Social Europeo (1473/2006/TS)**, y la **Oficina Europea de Selección de Personal (01/8/2006/BU)**. Las instituciones afectadas tramitaron el seguimiento de estos asuntos de manera ejemplar. ■

### Proyectos de recomendación

En aquellos asuntos en los que la institución responsable puede solucionar la mala administración, en los casos más graves o en aquellos que tienen implicaciones generales, el Defensor del Pueblo suele remitir un proyecto de recomendación a la institución, órgano u organismo afectado. De conformidad con el apartado 6 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución, órgano u organismo afectado le transmitirá un informe motivado en un plazo de tres meses. En 2009 se redactaron 15 proyectos de recomendación. Asimismo, el resultado de siete de los elaborados en 2008 se conoció en 2009 y durante este último año se archivaron otros dos asuntos a raíz de proyectos de recomendación redactados en 2007. Por otra parte, durante este último año se archivaron dos asuntos, en relación con los cuales las instituciones responsables aceptaron los proyectos de recomendación correspondientes. Otros cinco asuntos se archivaron con comentarios críticos. A finales de 2009 todavía se estaban estudiando 17 proyectos de recomendación, incluidos tres procedentes de 2008 y 14 procedentes de 2009.

#### Falta de revisión de los documentos relativos a una evaluación de impacto medioambiental

La UE consideró el eje ferroviario Madrid-Barcelona-Perpiñán-Montpellier como un proyecto prioritario de la Red Transeuropea. El proyecto comprende una conexión ferroviaria de alta velocidad entre Madrid y la frontera francesa. El Banco Europeo de Inversiones (BEI) financiará más de una cuarta parte del coste total del proyecto. En enero de 2006, un ciudadano español presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que

alegaba que el tramo ferroviario proyectado a través del centro de Barcelona podría originar graves daños ambientales a las construcciones colindantes, entre ellas la Sagrada Familia de Gaudí. El demandante argumentaba que el BEI debería volver a examinar el proyecto y reconsiderar su decisión de financiarlo.

El Defensor del Pueblo investigó la reclamación y no pudo hallar pruebas documentales que demostraran que el BEI había revisado la evaluación de impacto medioambiental realizada por las autoridades españolas. El Defensor instó al BEI a revisar de forma exhaustiva los documentos sobre dicha evaluación antes de financiar el proyecto. El Banco aceptó ajustar sus procedimientos internos y mejorar su forma de revisión de documentos sobre evaluaciones futuras.

244/2006/(BM)JMA ■

### Informes especiales

Si una institución, órgano u organismo de la Unión no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo.

**Si una institución, órgano u organismo de la Unión no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo.**

El informe especial podrá contener recomendaciones.

Tal y como se señaló en el Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo de 1998, la posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento reviste un valor inestimable para el trabajo del Defensor del Pueblo. La elaboración de un informe especial presentado al Parlamento Europeo constituye el último recurso

de que dispone el Defensor del Pueblo en relación con la tramitación de un asunto, ya que la adopción de una resolución y el ejercicio de las facultades del Parlamento son cuestiones que se deben someter al juicio político de esta institución. Naturalmente, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y asistencia que el Parlamento necesite en relación con el informe especial remitido. No se elaboró ningún informe especial en 2009.

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

## 3.4 Asuntos destacados como ejemplos de buenas prácticas

Nueve de los asuntos archivados en 2009 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen considerarse asuntos destacados. Estos asuntos sirven de ejemplo para todas las instituciones, órganos y organismos de la UE, en lo que se refiere al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo alabó a la **Comisión** por el apoyo prestado a un ciudadano alemán en un asunto relativo a los derechos de los pasajeros en desplazamientos aéreos. La investigación reveló que la Comisión había gestionado activamente la reclamación del demandante y se había puesto en contacto con las autoridades francesas pertinentes para garantizar que las normativas relevantes se aplicaban correctamente (**2980/2008/GG**). También con el objetivo de garantizar la aplicación plena y correcta de la legislación de la UE, la Comisión reabrió un procedimiento de infracción para comprobar si el vertedero situado en Malagrotta, cerca de Roma, cumplía con lo exigido en la Directiva correspondiente (**791/2005/(IP)FOR**). El Defensor del Pueblo había formulado un comentario adicional a este respecto.

En el ámbito de la transparencia, la **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)** aceptó hacer pública una larga lista de documentos tras consultar a las autoridades judiciales pertinentes de los Estados miembros afectados. Dos empresas belgas solicitaron los documentos (asuntos acumulados **723/2005/OV** y **790/2005/OV**). La **Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)** admitió que todos los candidatos tuvieran acceso a sus puntuaciones en las diferentes pruebas, y no sólo los candidatos no seleccionados, tras recibirse una reclamación sobre el hecho de que los candidatos aprobados no podían conocer las puntuaciones obtenidas (**2346/2007/JMA**).

En el ámbito contractual, la Comisión anunció su deseo de examinar si podría autorizar de forma retroactiva el uso de la subcontratación con intención de cancelar una orden de recuperación de casi 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Dado que la empresa había completado satisfactoriamente los tres proyectos que había llevado a cabo, el Defensor del Pueblo exigió a la Comisión que aceptase esta propuesta de solución amistosa. En el asunto **1908/2007/JF**, la Comisión aceptó cancelar una orden de recuperación, admitiendo que el reembolso dejaría al demandante en una situación financiera muy precaria. El Defensor del Pueblo aplaudió a la Comisión por demostrar su sensibilidad ante situaciones personales difíciles, e incluyó este asunto entre los asuntos destacados en 2009 para ilustrar cómo las instituciones pueden aplicar el principio de imparcialidad en su labor.

Otros ejemplos de buenas prácticas incluyen el asunto **1562/2008/BB**, en el que la **Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (EACI)** se disculpó y dio explicaciones adicionales a un candidato no seleccionado para un puesto. Además, en el asunto se mencionaba el compromiso de la EACI de identificar las medidas adicionales necesarias dentro de sus servicios a fin de que se mejorase la concienciación de sus funcionarios sobre las normativas administrativas aplicables. La **Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación** reconoció que, en su decisión inicial de excluir a un candidato, no había facilitado a éste información clara y comprensible sobre las posibles formas de apelación. La Agencia aseguró al Defensor del Pueblo que, en el futuro, informaría debidamente a los solicitantes. Asimismo invitó al candidato a una entrevista (**2003/2008/TS**). Por último, la **Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural** presentó sus disculpas en un asunto relacionado con el rechazo de una solicitud de subvención y anunció que había adoptado medidas para eliminar los problemas identificados. Aceptó, igualmente, volver a evaluar la solicitud (**1537/2008/(TJ)GG**).

## 3.5 Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones de archivo de los casos se publican en la página web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua de la reclamación, si es

Por lo general, las decisiones de archivo de los casos se publican en la página web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua de la reclamación, si es distinta del inglés.

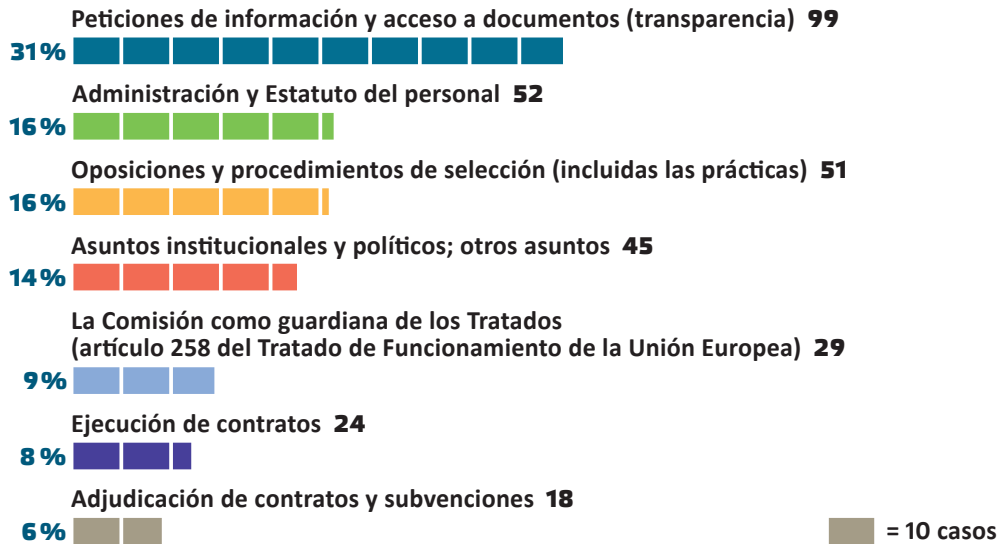
distinta del inglés. Cierta número de casos se exponen sintetizados en la página web en las 23 lenguas oficiales de la UE. Estos resúmenes dan una idea del abanico de temas y de instituciones, órganos y organismos de la Unión cubierto por las 318 decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas en 2009, así como de las diferentes razones del archivo de asuntos.

En la sección 3.5 del presente informe se analizan las observaciones *de iure* y *de facto* contenidas en las decisiones de archivo de casos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2009. La sección está organizada según una clasificación de los temas principales de las investigaciones y se articula en torno a siete categorías principales:

- Transparencia, acceso del público y datos personales;
- La Comisión como guardiana de los Tratados;
- Adjudicación de contratos y subvenciones;
- Ejecución de contratos;
- Administración y Estatuto de los funcionarios;
- Oposiciones y procedimientos de selección, y
- Asuntos institucionales y políticos, y otros.

Cabe señalar que existe un gran solapamiento entre estas categorías. Por ejemplo, las cuestiones de la transparencia y el acceso del público se plantean con frecuencia en las reclamaciones relativas a la contratación de personal o a la función de la Comisión como guardiana de los Tratados. También conviene advertir que las categorías no se enumeran en el orden en que aparecen en la figura 3.11<sup>12</sup>.

**Figura 3.11: Temas de las investigaciones archivadas**



## ■ Transparencia, acceso del público y datos personales

En esta sección se comentan las decisiones tomadas en 2009 por el Defensor del Pueblo acerca de (i) el acceso del público a los documentos, (ii) el acceso del público a la información, y (iii) la protección de los datos personales y el derecho de los titulares a tener acceso a sus datos.

### Acceso del público a los documentos

El apartado 3 del artículo 10 del Tratado de la Unión Europea (antiguo artículo 1 del Tratado de la Unión Europea) establece que las decisiones en la Unión serán tomadas «de la forma más abierta y próxima posible a los ciudadanos», mientras que el apartado 1 del artículo 15 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea exige que las instituciones, órganos y organismos de la Unión actúen con el mayor respeto posible al principio de apertura, a fin de fomentar una buena gobernanza y de garantizar la participación de la sociedad civil. El apartado 3 del artículo 15 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 255 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) establece además el derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión. El Reglamento 1049/2001 regula este derecho a acceder a los documentos<sup>13</sup>. El 30 de abril de 2008, la Comisión presentó una propuesta<sup>14</sup> de modificación y sustitución del Reglamento 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión. Los debates sobre esta revisión legislativa continuaron en 2009. Otras muchas instituciones y órganos también adoptaron normas sobre acceso a los documentos, a raíz de las investigaciones de oficio realizadas por el Defensor del Pueblo en 1996 y 1999.

12. La información que se facilita en la figura 3.11 se refiere a todas las investigaciones «concluidas» en 2009 clasificadas por temas. En 2008, este gráfico se calculó sobre la base de todas las investigaciones iniciadas. Dado que el análisis temático proporciona una idea de conjunto de las conclusiones más significativas contenidas en una selección de asuntos «archivados» en 2009, se consideró más adecuado calcular la gráfica sobre esa misma base. La gráfica se incluye en esta sección para que el lector pueda hacerse una idea de la importancia de los temas dentro del conjunto de los asuntos tratados por el Defensor del Pueblo.

13. Reglamento (CE) n.º 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.

14. COM(2008) 229 final.

**En 2009, el Defensor del Pueblo concluyó las investigaciones iniciadas a raíz de 19 reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento 1049/2001, 15 de las cuales se presentaron contra la Comisión.**

El Reglamento 1049/2001 ofrece a los solicitantes de información dos tipos de solución en caso de que dicho acceso les sea denegado: interponer recurso judicial en virtud del artículo 263 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 230 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) o presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2009, el Defensor del Pueblo concluyó las investigaciones iniciadas a raíz de 19 reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento 1049/2001, 15 de las cuales se presentaron contra la Comisión.

→→→ Dos reclamaciones presentadas contra la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) (asuntos **723/2005/OV** y **790/2005/OV**) fueron objeto de una investigación conjunta. Tenían que ver con dos empresas belgas que fueron objeto de una investigación sobre el uso de certificados falsos para importar plátanos a tarifas aduaneras preferenciales. Con objeto de esclarecer los hechos y preparar un posible recurso, las dos empresas solicitaron acceder a una larga lista de documentos. La OLAF se negó a que accedieran a la mayoría de dichos documentos, basándose en que tal acceso supondría un menoscabo a la protección de las investigaciones de la OLAF y los procedimientos judiciales en varios Estados miembros. Después de inspeccionar el expediente, el Defensor del Pueblo concluyó que la OLAF había actuado de forma incorrecta. El Defensor propuso una solución amistosa, invitando a la OLAF a reconsiderar su postura. La OLAF aceptó esta solución amistosa después de consultar con las autoridades judiciales pertinentes de los Estados miembros concernidos. ←←←

En el asunto **1349/2008/GG**, un periodista que dirigió una serie de preguntas a la OLAF y recibió una respuesta del portavoz de la OLAF, presentó una reclamación en la que afirmaba que dicho portavoz había tenido la intención de remitir sus respuestas a varias terceras partes. En su dictamen, la OLAF expuso que el portavoz había actuado en su propio nombre y no en calidad de portavoz de la OLAF. Puesto que dicha persona había declarado efectivamente que estaba actuando en su propio nombre cuando envió el correo electrónico pertinente, el Defensor del Pueblo concluyó que la reclamación no se hallaba dentro de su ámbito de competencia y archivó el asunto.

Un antiguo funcionario de la Comisión, que había presentado una reclamación al Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) en la que alegaba que la Comisión había vulnerado sus derechos de protección de datos, presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo contra el SEPD (asunto **491/2008/PB**). El demandante afirmaba que el SEPD no respondía a su correspondencia y, más concretamente, no le otorgaba acceso a algunos documentos. El SEPD pidió disculpas por la demora a la hora de responder a la correspondencia. En cuanto a la cuestión del acceso a los documentos, el Defensor del Pueblo consideró que, en el momento de la decisión, la cual no cumplía las normas pertinentes, el SEPD aún no había establecido un enfoque estructurado sobre cómo tramitar tales peticiones de acceso. En consecuencia, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario adicional.

Varias reclamaciones contenían alegaciones de dilación indebida. En los asuntos **1190/2008/DK** y **1010/2008/DK**, el Defensor del Pueblo detectó varios defectos en la tramitación que la Comisión dio a las peticiones de acceso de los demandantes<sup>15</sup>. Los defectos afectaban al registro de las peticiones, al cumplimiento de los plazos aplicables y al hecho de que no se adujeran razones para prorrogar los plazos. Dado que dichos defectos ya se habían detectado en un asunto anterior (**367/2006/PB**), en el que el Defensor del Pueblo formuló varios comentarios críticos (a los que la Comisión respondió muy positivamente), y puesto que los hechos relacionados con estos dos asuntos eran anteriores a los compromisos contraídos por la Comisión con el Defensor del Pueblo, este último no volvió a realizar comentarios críticos. El asunto **541/2008/VIK** también contenía alegaciones de que la decisión de denegar la petición de acceso a los documentos era inadecuada. En el transcurso de la investigación, se averiguó que la información que el demandante estaba buscando había sido publicada por las autoridades nacionales pertinentes. El Defensor del Pueblo detectó varios defectos en

15. Un ejemplo ilustrativo de cómo algunos servicios aún tienen dificultades para cumplir las disposiciones del Reglamento 1049/2001 es el asunto 2673/2009/MHZ, que finalmente resolvió la institución.

la conducta de la Comisión, pero no formuló comentarios críticos porque el demandante no había realizado alegaciones referentes a estos aspectos de procedimiento.

En el asunto **1491/2008/(ID)(BU)CK**, un candidato de una oposición organizada por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) declaró que no había recibido ninguna respuesta a una petición de acceso a las preguntas y respuestas de la prueba que había superado. Varios meses más tarde, si bien pidiendo disculpas por la demora, la Secretaría General de la Comisión denegó la petición y reconoció que la solicitud confirmativa se había perdido o traspapelado. Este asunto estaba relacionado con el asunto **1150/2008/(ID)(BU)CK**, planteado por el mismo demandante contra la EPSO. En este último asunto, el demandante afirmó que la EPSO no remitió su solicitud confirmativa a la Secretaría General de la Comisión, de conformidad con el apartado 1 del artículo 15 del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa. La EPSO se limitó a recomendar al demandante que dirigiera la solicitud confirmativa a la Comisión. La EPSO reconoció que, dada la práctica establecida por la que la Comisión tramita las solicitudes confirmativas, ella misma debería haber remitido la solicitud a la Comisión. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional, en el que animaba a la EPSO a tomar todas las medidas necesarias para establecer su autonomía en el ámbito de la tramitación de las peticiones de acceso a documentos.

En el asunto **3085/2008/GG**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no haber identificado inicialmente la carta del demandante como una petición de acceso. La Comisión tampoco había tramitado adecuadamente la solicitud confirmativa del demandante. Aun cuando la decisión de la Comisión por la que denegaba el acceso era correcta en esencia, el Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico porque la Comisión no pidió disculpas por sus errores de procedimiento.

El asunto **429/2007/PB** también tenía que ver con graves retrasos en la tramitación de una petición de acceso. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico. En este asunto también se planteó la cuestión del cobro de tasas por la tramitación de peticiones de acceso a documentos muy extensos y numerosos. El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no respetó los niveles establecidos en el artículo 10 del Reglamento 1049/2001 para el cobro de dichas tasas, y también formuló un comentario crítico al respecto.

El Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio en relación con la Comisión en cuanto a las peticiones de los ciudadanos de acceso a documentos relacionados con procedimientos de infracción (**OI/2/2009/MHZ**). Si bien concluyó la investigación sin haber constatado mala administración, el Defensor alentó a la Comisión a que informara a los ciudadanos de que pueden obtener acceso a dichos documentos presentando sus solicitudes bien a la Comisión, bien a las autoridades del Estado miembro interesado o bien a ambas. Asimismo, se podía informar a los ciudadanos de que, si presentan sus solicitudes de acceso a las autoridades de un Estado miembro, es la legislación nacional la que se aplica. El Defensor del Pueblo añadió que la Comisión podía incluir dicha información en su excelente página web destinada a las infracciones y de fácil manejo para los ciudadanos<sup>16</sup>.

Otras investigaciones del Defensor del Pueblo abordaban otras excepciones al acceso del público previstas en el Reglamento 1049/2001. El asunto **70/2008/TS** trataba de la excepción relacionada con el peligro de perjudicar el proceso de toma de decisiones y de exponer a los servicios a una anormal presión externa. El Defensor del Pueblo consideró que las razones aducidas por la Comisión no eran ni válidas ni pertinentes, y cerró el caso formulando comentarios críticos. El asunto **488/2007/PB** trataba de la excepción al acceso del público basada en la protección de los intereses comerciales y la protección de las relaciones internacionales. El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había alegado razones válidas para denegar el acceso a los documentos. La Comisión replicó que había consultado a los Estados miembros interesados y que todos menos uno habían mostrado su conformidad con la divulgación. También afirmó que mantendría informado al Defensor del Pueblo acerca de la postura de dicho Estado miembro. El demandante quedó satisfecho con esa respuesta y el Defensor del Pueblo archivó el asunto. Sin embargo, el Defensor formuló un comentario adicional en el que exponía que la Comisión no había abordado cuestiones importantes, a saber;

16. En relación con el acceso al expediente de un asunto de infracción, véase también el asunto 1059/2008/(WP)VL.

si ésta consideraba que los documentos en cuestión procedían de los Estados miembros o eran documentos escritos por los servicios de la Comisión, e invitó a la Comisión a aclarar esta cuestión.

El asunto **819/2007/PB** abordaba la denegación, por parte de la Comisión, del acceso del público a la solicitud de Irlanda en un asunto sometido al Tribunal de Justicia porque dicho acceso podría suponer un perjuicio para el procedimiento del Tribunal. Durante la investigación, el Tribunal General dictó una resolución que parecía guardar relación con la materia en cuestión. En consecuencia, el Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que revisara su decisión original a la luz de la resolución. La Comisión mantuvo la denegación sin presentar razones válidas. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico en el que señalaba que la denegación de la Comisión parecía estar motivada por el hecho de que se hubiese presentado un recurso contra la sentencia. El Defensor del Pueblo Europeo indicó que la existencia de un recurso no justificaba la decisión de ignorar una interpretación jurídica establecida en dicha sentencia.

### Acceso del público a la información

El Defensor del Pueblo tramitó numerosas reclamaciones por supuestas denegaciones de acceso a información. Muchos de estos asuntos se tramitaron mediante procedimientos acelerados y simplificados, por lo que se archivaron rápidamente después de que la institución afectada facilitara la información pertinente. En dos asuntos se inició una investigación en toda regla. El asunto **1694/2007/(WP)BEH** tenía que ver con una alegación según la cual la Comisión había dado respuestas insuficientes y deliberadamente incorrectas a una petición de información relacionada con un determinado procedimiento legislativo. Si bien el Defensor del Pueblo concluyó que la alegación de que se había facilitado información deliberadamente incorrecta carecía de fundamento, convino en que las respuestas de la Comisión al demandante eran insuficientes. Dado que la Comisión facilitó la información pertinente en el transcurso de la investigación, el Defensor del Pueblo consideró que, por su parte, no era necesario adoptar medidas adicionales. En el asunto **443/2009/VL**, se acusaba a la Oficina Europea de Policía (Europol) de no responder a cartas en las que el demandante le comunicaba lo que a su parecer constituía una grave amenaza para la seguridad internacional. Europol tampoco facilitó al demandante los datos de contacto de la oficina de enlace de Europol en Alemania. En su dictamen, Europol explicó que las cuestiones planteadas por el demandante se referían a temas nacionales y que había transmitido la información a la oficina de enlace de Europol de Alemania, que estaba situada en sus instalaciones en La Haya. En consecuencia, el Defensor del Pueblo archivó el asunto.

### Protección de datos

En el asunto **3486/2006/(GK)(ID)RT**, el demandante pidió a la Comisión datos laborales relativos a una de sus funcionarias. Dado que la funcionaria se negó a que se revelara esa información, la Comisión no pudo comunicar al demandante la fecha en que aquélla empezó a trabajar. El Defensor del Pueblo estimó que la Comisión no había motivado adecuadamente la denegación, y presentó una propuesta de solución amistosa a la Comisión, que ésta aceptó. Sin embargo, mientras tanto la funcionaria afectada había presentado una reclamación al Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) contra la intención de la Comisión de revelar la información. Cuando el SEPD confirmó que los datos en cuestión se podían revelar, la funcionaria presentó una acción judicial ante el Tribunal General. A la luz de la acción pendiente, el Defensor del Pueblo concluyó su investigación. Asimismo formuló un comentario adicional sobre la necesidad de que la Comisión informase al demandante del resultado de la acción de la funcionaria.

El asunto **672/2007/(WP)PB** trataba de cuestiones relacionadas con la tramitación de peticiones de acceso y la aplicabilidad del Reglamento 1049/2001 en lo que respecta a las normas de protección de datos. El Defensor del Pueblo concluyó que la tramitación que la Comisión dio a la petición en este asunto adolecía de demoras desorbitadas e injustificadas que representaban un caso de mala administración. El Defensor formuló un comentario crítico. Con respecto a la aplicabilidad del Reglamento 1049/2001, el Defensor del Pueblo se refirió a la jurisprudencia que era posterior

a la presentación de la reclamación y que la Comisión parecía haber reconocido de manera implícita. El Defensor consideró que las cuestiones jurídicas planteadas ya no eran objeto de conflicto.

→→→ El asunto **2346/2007/JMA** se refería a la negativa de la EPSO a informar de sus puntuaciones en las diferentes pruebas a los candidatos seleccionados. El Defensor del Pueblo consideró que, al negarse a hacerlo, la EPSO hizo caso omiso del principio fundamental de transparencia consagrado en el artículo 1 del Tratado de la Unión Europea (actualmente, el apartado 3 del artículo 10 del Tratado de la Unión Europea) y en el artículo 22 del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa. El Defensor también consultó sobre este asunto al SEPD, que afirmó que los resultados de las pruebas se deben considerar datos personales a los que los demandantes deberían tener derecho de acceso. Aunque, en un principio, la EPSO rechazó la propuesta de solución amistosa formulada por el Defensor del Pueblo, en la que éste le sugería que revelara los datos, más tarde decidió cambiar su política y dar acceso a sus puntuaciones a todos los candidatos, tras haber consultado al Consejo de Administración de la EPSO. ←←←

## ■ La Comisión como guardiana de los Tratados

El Estado de Derecho constituye uno de los principios fundacionales de la Unión Europea. Una de las obligaciones más importantes de la Comisión es actuar como «guardiana de los Tratados»<sup>17</sup>. El artículo 258 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 226 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) establece un procedimiento general, en virtud del cual la Comisión puede investigar y remitir al Tribunal de Justicia los casos de presuntos incumplimientos del Derecho europeo por parte de los Estados miembros. La Comisión puede actuar por propia iniciativa, sobre la base de reclamaciones o en respuesta a la solicitud del Parlamento Europeo de tramitar las peticiones de los ciudadanos dirigidas a él en virtud del artículo 227 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (antiguo artículo 194 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea). En relación con asuntos específicos, como por ejemplo ayudas estatales ilegales, se aplican otros procedimientos.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita las reclamaciones contra la Comisión, en su calidad de guardiana de los Tratados. Si el Defensor del Pueblo abre una investigación a raíz de una

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

reclamación de este tipo, se cuidará siempre de explicar al demandante, en caso necesario, que en el marco de dicha investigación no se examinará si existe un caso de infracción, dado que el Defensor del Pueblo Europeo no tiene competencia para investigar

las acciones de las autoridades de los Estados miembros. La investigación del Defensor del Pueblo tiene por único objeto examinar la conducta de la Comisión en relación con el análisis y el tratamiento de la reclamación por infracción que se le ha presentado. El Defensor del Pueblo puede ocuparse de los aspectos de fondo y forma de la actuación de la Comisión. No obstante, las investigaciones que realiza y las conclusiones que extrae respetan plenamente el poder discrecional de la Comisión, sancionado por los Tratados, y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, al resolver si conviene o no incoar un procedimiento de infracción y demandar al Estado miembro afectado ante el Tribunal.

Por lo que se refiere a las obligaciones de procedimiento de la Comisión con respecto a los demandantes, el principal punto de referencia del Defensor del Pueblo es una Comunicación publicada por la Comisión en 2002<sup>18</sup>. La Comunicación establece diversas obligaciones de procedimiento relativas al registro de las reclamaciones presentadas a la Comisión y las excepciones a dicha obligación, así como los plazos que se imponen para tramitar las reclamaciones e informar a los demandantes.

17. El artículo 17 del Tratado de la Unión Europea (antiguo artículo 211 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) establece que la Comisión debe «velar por que se apliquen los Tratados y las medidas adoptadas por las instituciones en virtud de éstos».

18. 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.



Esta Comunicación fue publicada en 2002, en respuesta a las investigaciones previas del Defensor del Pueblo y a sus críticas hacia la Comisión en relación con estas cuestiones. El Defensor del Pueblo considera que esta Comunicación constituye un paso muy importante para aumentar la confianza que los ciudadanos depositan en la Comisión como guardiana de los Tratados. En 2009, el estudio realizado por el Defensor del Pueblo de cómo aplica la Comisión sus propias normas reveló cierto número de defectos en la aplicación de la Comunicación. A continuación se presenta y analiza un ejemplo ilustrativo.

La cuestión de la información inadecuada facilitada a los demandantes constituye un problema recurrente. En el asunto **80/2009/BU**, si bien la Comisión acusó recibo inicialmente de la correspondencia enviada por una ONG ecologista checa, sólo una vez que la investigación del Defensor del Pueblo estaba en curso (a saber, al cabo de más de un año) la Comisión informó al demandante de su intención de no registrar la correspondencia como reclamación, aduciendo razones para actuar de tal manera. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional en el que afirmaba que la Comisión podía informar a todos aquellos demandantes cuya correspondencia no se registraba por separado como reclamación, sino que se añadía a asuntos similares en curso, acerca de su tramitación de la reclamación registrada. El asunto **1890/2008/(CHM)BU** se refería a una alegación de tres empresas que afirmaban que la Comisión no actuó con la diligencia debida al enviar sus cartas previas a la clausura en un procedimiento de infracción contra Portugal y que además no veló por garantizar la notificación correcta de su decisión de cerrar el caso. El Defensor del Pueblo recordó que, en los puntos 9 y 10 de la Comunicación de la Comisión, se prevé que ésta informe a los denunciantes de sus decisiones definitivas de archivo de las reclamaciones por infracción. No hacerlo constituía un caso de mala administración que llevaba al Defensor del Pueblo a formular un comentario crítico. El Defensor también hizo tres comentarios adicionales relativos a aspectos del procedimiento de tramitación por la Comisión de las reclamaciones.

Otro problema que aparece a menudo, al que ya se ha aludido, está relacionado con el registro de las reclamaciones. La Comunicación de la Comisión establece la obligación de registrar en el registro central de denuncias las reclamaciones que recibe (apartado 1 del punto 3 de la Comunicación). Las excepciones a esta obligación se enumeran en el párrafo siguiente: «En caso de duda sobre la naturaleza de un escrito, la Secretaría General de la Comisión consultará al servicio o servicios competentes en un plazo de quince días naturales a partir de su recepción. A falta de respuesta del servicio o servicios competentes en un plazo de quince días hábiles, el escrito se registrará de oficio en el registro central de denuncias.». Esta obligación claramente establecida ha dado lugar a numerosos problemas. El asunto **2884/2008/(WP)GG** guardaba relación con una esteticista alemana que deseaba que sus cualificaciones profesionales fueran reconocidas en Grecia. Dado que ya existía un procedimiento de infracción contra Grecia relativo a problemas similares y todavía pendiente de resolución, la Comisión incorporó el nuevo asunto a dicho procedimiento. La Comisión informó entonces a la demandante sobre su intención de archivar el asunto, pues la demandante podía presentar la solicitud a las autoridades nacionales competentes. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la postura de la Comisión era razonable y que ésta había mantenido correspondencia con la demandante y la había informado de su intención de manera adecuada. No obstante, la Comisión no había dado registro a la reclamación sino pasados más de cinco meses desde su recepción. Dado que la demandante no había planteado esta cuestión en su reclamación, el Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional en el que expresaba que la Comisión debería revisar su práctica en relación con dichas cuestiones. Los mismos problemas surgieron en el asunto **1628/2008/TS**. Hasta que el Defensor del Pueblo no hubo iniciado su investigación, no registró la Comisión como reclamación la correspondencia ni facilitó la información que había solicitado el demandante. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional en el que expresaba que la Comisión debería separar claramente el proceso de identificar y registrar las reclamaciones y acusar recibo de éstas del proceso de decidir sobre la manera de gestionar cada reclamación.

Se detectaron problemas similares relacionados con el registro y la información sobre las reclamaciones en el asunto **1174/2007/TN**, que tenía que ver con dos reclamaciones acerca de que, presuntamente, Suecia no había transpuesto la legislación de la UE relativa a la libre circulación de personas.

Hasta que el Defensor del Pueblo no hubo propuesto una solución amistosa, no accedió la Comisión a registrar la segunda reclamación y a informar al demandante de su tramitación de ambas reclamaciones. Los mismos problemas de registro se detectaron en el asunto **1087/2009/JMA**, relativo a la negativa de las autoridades italianas a registrar el nombre compuesto del hijo del demandante. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión debería haber registrado la correspondencia como reclamación. Si la Comisión consideraba oportuno actuar de otra forma, debería habérselo comunicado al demandante. El Defensor formuló un comentario adicional en el que señalaba que la Comisión debería informar al demandante de los resultados de las medidas adoptadas por ésta en relación con las autoridades italianas.

El asunto **3303/2008/ELB**, relativo a una decisión presuntamente errónea de la Comisión de no registrar una reclamación por infracción contra Bélgica por no haber reconocido el diploma francés del demandante en enfermería, se archivó con la conclusión de que no había habido mala administración. El Defensor del Pueblo convino con la Comisión en que no se había vulnerado el Derecho europeo porque el reconocimiento de diplomas a efectos académicos es una prerrogativa de los Estados miembros y ninguna disposición de dicho Derecho trata específicamente esa materia. El Defensor del Pueblo también archivó el asunto **1440/2008/(WP)OV**, en el que no constató mala administración, referido a la alegación de un ciudadano español que aseguraba que la Comisión no le había proporcionado información sobre los medios disponibles para impugnar los derechos de aduana españoles para ciertos productos. El análisis detallado realizado por el Defensor del Pueblo reveló que la Comisión respondió a las preguntas del demandante y le facilitó la información pertinente relativa a los procedimientos aplicables. También lo mantuvo informado de las deliberaciones pertinentes mantenidas en el Comité del Código Aduanero.

Las inquietudes suscitadas por estos y otros asuntos similares motivaron al Defensor del Pueblo a iniciar en 2009 una investigación de oficio en relación con las prácticas de la Comisión con respecto al registro de la correspondencia y las reclamaciones (**OI/3/2009/MHZ**). Esta investigación seguía en curso a finales de ese año.

El Defensor del Pueblo puede examinar también el fondo de los análisis y conclusiones correspondientes a las investigaciones de las reclamaciones por infracción que realiza la Comisión. El objetivo de este examen es cerciorarse de que las conclusiones alcanzadas por la Comisión son razonables, están bien argumentadas y se han explicado minuciosamente a los demandantes. Si el Defensor del Pueblo fuera a disentir esencialmente de la valoración de la Comisión, lo diría, si bien señalaría también que la máxima autoridad a la hora de interpretar el Derecho europeo es el Tribunal de Justicia. En cualquier caso, los desacuerdos de este tipo son excepcionales. En la mayor parte de los asuntos mencionados, el Defensor del Pueblo consideró que la postura de la Comisión respecto del fondo del asunto era correcta<sup>19</sup>.

→→→ El asunto **2980/2008/GG** se refería a la alegación de un ciudadano alemán que aseguraba que la Comisión no había tramitado adecuadamente su reclamación y no se había asegurado de que los Estados miembros aplicasen correctamente el Reglamento de la UE relativo a los derechos de los pasajeros en desplazamientos aéreos. La investigación constató que la Comisión había gestionado activamente el asunto del demandante y se había puesto en contacto con las autoridades francesas competentes en diversas ocasiones. El Defensor del Pueblo consideró que la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea merecía ser elogiada por el enfoque activo que había adoptado y el apoyo que había prestado al demandante en el asunto. ←←←

También en el asunto **443/2008/JMA**, referido a una alegación según la cual la Comisión no había tramitado correctamente una reclamación contra España y decidió erróneamente incluirla en un solo procedimiento horizontal de infracción en curso contra España relativo al tratamiento de las aguas residuales urbanas, el Defensor del Pueblo concluyó que, de conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, la Comisión dispone de una amplia discrecionalidad

19. Véanse, por ejemplo, el asunto 822/2009/BU, relativo a la presunta vulneración de las directivas medioambientales por parte de la República Checa, y el asunto 2036/2008/(CD)BEH, relativo a la presunta incompatibilidad de la legislación austriaca en materia de pensiones con las disposiciones de los Tratados referentes a la libre circulación.

para decidir si conviene agrupar o no en un solo procedimiento horizontal varias reclamaciones de particulares. Además, la Comisión informó correctamente al demandante de las medidas que había adoptado. En cambio, en el asunto **706/2007/(WP)BEH**, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión no había tramitado la reclamación por infracción del demandante con la máxima rapidez y diligencia posibles y que tal circunstancia constituía un caso de mala administración. La reclamación la había presentado en 2005 un ciudadano austriaco contra Austria por no cumplir la legislación de la UE relativa a la calidad del aire. El Defensor del Pueblo consideró que, a pesar de la suficiente claridad de los antecedentes fácticos, la Comisión no había adoptado una postura con respecto a la reclamación llegada la fecha en que el demandante se dirigió al Defensor del Pueblo en 2007.

→→→ El asunto **791/2005/(IP)FOR** se refería a una presunta decisión injustificada de archivar una reclamación por infracción contra Italia relativa a un vertedero situado en Malagrotta, cerca de Roma. El demandante afirmaba que la decisión de la Comisión de archivar el asunto estaba injustificada porque existían varias irregularidades al respecto. El Defensor del Pueblo estimó que el plazo impuesto para cumplir los requisitos exigidos era el 16 de julio de 2009 y que el hecho de que el vertedero aún no cumpliera las normas pertinentes, cuando la Comisión archivó el procedimiento de infracción, no constituía un error ni una circunstancia injustificada. No obstante, a la luz de la información significativa que el demandante había puesto en su conocimiento, el Defensor del Pueblo instó a la Comisión a que comprobara, después del plazo fijado en julio de 2009, si en dicho vertedero se aplicaba realmente la Directiva de vertidos. Más tarde en 2009, la Comisión reabrió el procedimiento de infracción. ←←←

El asunto **1532/2008/GG** se refería a una presunta omisión por la que no se llevaron a cabo procedimientos de infracción contra Austria. La Comisión inició una investigación a raíz de las reclamaciones procedentes de 27 iniciativas ciudadanas austriacas, según las cuales en el aeropuerto de Viena se habían realizado sucesivas ampliaciones sin que se hubiese efectuado una evaluación de impacto medioambiental obligatoria. Posteriormente, la Comisión convino en que las autoridades austriacas podían llevar a cabo una evaluación de impacto medioambiental de carácter retroactivo. La investigación del Defensor del Pueblo detectó varios problemas con esta evaluación retroactiva, entre ellos el posible conflicto de intereses en el seno de las autoridades nacionales. Dado que la Comisión aún no había tomado una decisión final sobre este asunto, el Defensor del Pueblo concluyó su investigación, indicando que confiaba en que la Comisión, a la hora de adoptar su decisión final, tendría en cuenta las conclusiones e inquietudes que él le había expresado.

## ■ Adjudicación de contratos y subvenciones

El Defensor del Pueblo tramita reclamaciones relativas a la adjudicación y a la no adjudicación de contratos y subvenciones. Sin embargo, considera que las instituciones y, en particular, los comités

**El Defensor del Pueblo tramita reclamaciones relativas a la adjudicación y a la no adjudicación de contratos y subvenciones.**

de evaluación y los poderes adjudicadores tienen un amplio margen de apreciación respecto a los factores que tienen en cuenta al decidir sobre la adjudicación de un contrato tras la apertura de una licitación. Opina que su examen de tales casos se debería

limitar a cerciorarse de la observancia de las normas, de la exactitud material de los hechos y de la inexistencia de error de apreciación manifiesto y de desviación de poder. Por otra parte, examina si las instituciones han observado su obligación de motivación y si ésta es coherente y razonable.

El Defensor del Pueblo archivó seis asuntos en los que los demandantes alegaron agravio comparativo en la labor de los comités de selección debido a un conflicto de intereses o a una falta de imparcialidad por parte de algunos de sus miembros. En el asunto **3112/2007/MF**, relativo a una licitación para la rehabilitación de un parque nacional en Chad, el Defensor del Pueblo consideró que las circunstancias del caso podrían alimentar dudas objetivas sobre la imparcialidad de un determinado miembro del comité de evaluación y que, contrariamente a la opinión de la Comisión, la declaración de imparcialidad de dicho miembro no era suficiente para disipar dichas dudas. El Defensor concluyó que la Comisión no tomó medidas suficientes para eliminar las dudas y no demostró haber

agotado todas las actuaciones que estaban a su alcance. En el asunto **2400/2006/JF**, una empresa de consultoría declaró que su oferta para una licitación no resultó seleccionada debido a las instrucciones dadas por la Delegación de la Comisión en un tercer país. La investigación del Defensor del Pueblo no arrojó pruebas que pusieran de manifiesto las presuntas instrucciones que fundamentaban la declaración del demandante.

En el asunto **491/2007/PB**, referente a una convocatoria de ofertas publicada por la Representación de la Comisión en Berlín y, más concretamente, la imparcialidad del concurso y la transparencia del procedimiento, el Defensor del Pueblo constató que había restricciones indebidas en la licitación y que la Comisión no había respondido adecuadamente a las solicitudes de información presentadas por la demandante. El Defensor del Pueblo también expresó su preocupación por la ausencia de normas o directrices en caso de conflictos de interés relacionados con la participación de proveedores actuales o antiguos de servicios u otros productos en los procedimientos de licitación. En un comentario adicional, el Defensor del Pueblo alentó a la Comisión a estudiar la posibilidad de adoptar las normas o directrices pertinentes.

En el asunto **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK**, la Comisión informó al demandante, que inicialmente recibió una carta en la que se le adjudicaba el contrato, de que la licitación se había cancelado debido a irregularidades en el procedimiento y a una posible violación de la confidencialidad y la imparcialidad, así como a una posible influencia externa durante el procedimiento de evaluación. El Defensor del Pueblo formuló un proyecto de recomendación en el que instaba a la Comisión a aducir motivos más concretos y adecuados de la cancelación de la licitación. Después de examinar el expediente, el Defensor del Pueblo confirmó que contenía pruebas que fundamentaban la explicación que la Comisión había presentado en respuesta a su proyecto de recomendación. En consecuencia, el Defensor archivó el asunto por estimar que el proyecto de recomendación se había aplicado.

En una investigación de oficio (**OI/4/2005/GG**), el Defensor del Pueblo investigó en mayor profundidad la afirmación de una ONG alemana según la cual la Comisión la había desfavorecido deliberadamente y había actuado de forma fraudulenta al rechazar su solicitud para firmar un Acuerdo Marco de Asociación. El Defensor del Pueblo encontró ejemplos graves de mala administración. Además de las deficiencias ya detectadas en investigaciones previas conexas (asuntos **1702/2001/GG** y **2862/2004/GG**), estimó que la Comisión había ocultado deliberadamente la verdad, equivocando así a la ONG. La forma en que la Comisión dio curso a la solicitud había causado una grave desventaja a la ONG que presentaba la reclamación. En respuesta al proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la Comisión admitió que debería haber empleado mayor diligencia en dar curso a la solicitud. Sin embargo, no se disculpó ante la ONG demandante, pero señaló que desde entonces se habían mejorado los procedimientos pertinentes. El Defensor del Pueblo concluyó que el hecho de que la Comisión admitiera lo anterior no era suficiente para resolver los graves problemas planteados en su proyecto de recomendación. No obstante, dado que la mala administración se había producido hacía mucho tiempo y que ahora estaba en vigor un nuevo Acuerdo de Asociación, el Defensor del Pueblo cerró el caso con un comentario crítico.

Por último, en el asunto **1192/2008/BU** contra el Parlamento Europeo, el demandante estaba descontento con los resultados de una licitación para llevar a cabo unas obras de renovación de la Oficina de Información del Parlamento Europeo en Malta. El demandante puso en tela de juicio el rigor de los criterios de evaluación fijados. El Defensor del Pueblo no constató mala administración por parte del Parlamento y consideró razonables las explicaciones que éste aportó. El Defensor hizo referencia a la jurisprudencia pertinente, en virtud de la cual las instituciones tienen un amplio margen de apreciación respecto a los factores que han de tenerse en cuenta al decidir sobre la adjudicación de un contrato, y concluyó que no había pruebas que apuntaran a que la institución hubiese cometido errores manifiestos de evaluación.

Un segundo grupo de reclamaciones se refería a la presunta exclusión errónea o injustificada de las licitaciones u ofertas presentadas por los demandantes<sup>20</sup>. El asunto **1928/2008/TS** se refería al rechazo de una solicitud de una beca para estudiantes turcochipriotas. La Comisión convino en que

20. Véase también el asunto **1414/2007/IP**.

las explicaciones del comité de evaluación podrían haber sido más claras. El Defensor del Pueblo concluyó que la decisión del comité de excluir la solicitud no se ajustaba a la convocatoria de manifestaciones de interés pertinente. No obstante, señaló que la Comisión estaba de acuerdo en que el demandante podría optar al programa de becas de 2009-2010. El asunto **2576/2008/(AF)GG** tenía que ver con la presunta exclusión errónea de la oferta para licitación del demandante porque éste no había adjuntado el documento pertinente relativo al IVA. El Defensor del Pueblo examinó la solicitud y concluyó que el demandante no había podido demostrar que hubiera presentado el documento requerido. Aunque no se constató mala administración, el Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional con vistas a evitar este tipo de problemas en el futuro.

En el asunto **3222/2005/IP**, el demandante afirmó que la decisión de la Comisión de no seleccionar su oferta carecía de fundamento. El comité evaluador había vuelto a calcular la oferta por iniciativa propia, porque entendió erróneamente que ésta contenía errores aritméticos. Estas modificaciones injustificadas abocaron a que la oferta superara el presupuesto máximo de 4 millones EUR en 21 EUR. El Defensor del Pueblo concluyó que, en este caso concreto, una solicitud de clarificación habría brindado al demandante la oportunidad de aclarar la oferta. El no haber solicitado dicha clarificación implicó una mala administración. La Comisión rechazó la propuesta de solución amistosa formulada por el Defensor del Pueblo para intentar llegar a un acuerdo sobre la compensación apropiada por la pérdida de oportunidades sufrida. Después de que el demandante anunciase que estaba considerando la posibilidad de llevar la cuestión a los tribunales, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

→→→ El asunto **1537/2008/(TJ)GG** estaba relacionado con el rechazo, por parte de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (EACEA), de una solicitud de subvención presentada por una asociación para el hermanamiento de ciudades, porque faltaba un documento importante. La demandante detectó una serie de errores en los procedimientos y prácticas de la Agencia. En respuesta a la investigación del Defensor del Pueblo, la Agencia se disculpó con la demandante y anunció que había adoptado medidas para eliminar los problemas identificados. La Agencia accedió a volver a evaluar la solicitud, de conformidad con los criterios de adjudicación pertinentes. De nuevo, la propuesta no resultó apta para la adjudicación de una subvención. El Defensor del Pueblo examinó el expediente y concluyó que no había ningún error evidente con respecto a la evaluación. No obstante, formuló un comentario adicional en el que expresaba que, en el futuro, la Agencia debería proporcionar una información más detallada sobre los resultados de sus evaluaciones a los solicitantes que cuestionen la evaluación de sus solicitudes. ←←←

Dos asuntos brindaron la oportunidad de aclarar la diferencia entre ilegalidad y mala administración: en el asunto **1561/2008/RT**, el Defensor del Pueblo consideró que la información proporcionada en la convocatoria de licitación no era lo bastante precisa y exhaustiva para aquellos licitadores que decidieran enviar sus ofertas por servicio de mensajería (correo privado) o entregarlas en mano. El Defensor del Pueblo formuló una propuesta de solución amistosa que la Comisión rechazó, argumentando que la información facilitada cumplía las disposiciones aplicables del Reglamento Financiero. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico en el que recordaba que el término «mala administración» representa un concepto más amplio que la ilegalidad. El hecho de que una decisión se adoptase sin infringir la legislación no significa necesariamente que se haya adoptado de conformidad con los principios de buena administración. El asunto **271/2009/VL** fue presentado por una empleada de una oficina del Centro Europeo del Consumidor en Alemania. Su contrato no pudo renovarse a tiempo porque la Comisión, que financia el Centro mediante una subvención, no pudo completar a tiempo los procedimientos necesarios para renovar la subvención. El Defensor del Pueblo convino en que la Comisión no incumplió ninguna obligación jurídica. Sin embargo, el Defensor no se mostró convencido de que la Comisión hubiera tramitado la solicitud de la subvención con la rapidez pertinente para llevarlo a pensar que había actuado de conformidad con la buena práctica administrativa. Dado que la Comisión aceptó que lo mejor es tramitar las solicitudes de subvención antes del fin del año anterior al año para el que se solicita la subvención, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

## ■ Ejecución de contratos

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

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

En los asuntos relacionados con litigios contractuales, el Defensor del Pueblo considera justificado limitar su investigación al examen de si la institución, órgano u organismo de la Unión le ha dado una explicación coherente y razonable de la base jurídica de su actuación y de las razones que le inducen a creer que su enfoque de la posición contractual está justificado. De ser éste el caso, 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 el litigio y lo resuelva con autoridad. Si las partes lo hacen, el Defensor del Pueblo dará inmediatamente por concluida su investigación, en virtud de lo dispuesto en el apartado 7 del artículo 2 de su Estatuto.

Sobre la base de dicho examen, el Defensor del Pueblo archivó diversos asuntos en 2009 sin constatar mala administración o estimó que no existían motivos para seguir investigando. Tales casos incluyen conflictos acerca de demoras a la hora de abonar los pagos de los saldos adeudados por el trabajo realizado en algunos proyectos<sup>21</sup>, el impago de intereses de demora a una empresa<sup>22</sup>, conflictos relativos a los costes subvencionables y las cantidades por cobrar o pagar tras una auditoría<sup>23</sup>, conflictos por no haber aducido motivos a la hora de solicitar el despido de personas que trabajaban para contratistas de las instituciones y vulneración del derecho a ser oído<sup>24</sup>.

A diferencia de lo ocurrido en años anteriores, el Defensor del Pueblo no archivó ningún asunto relacionado con la dilación en los pagos. Parece ser que o bien la Comisión está mejorando su sistema de pago o bien está esforzándose por solucionar los problemas pertinentes antes de que sus contratistas presenten una reclamación al Defensor del Pueblo. Cabe señalar que en 2009 el Defensor del Pueblo inició un seguimiento de su anterior investigación de oficio (**OI/5/2007/GG**) sobre la dilación en los pagos de la Comisión. Esta investigación (**OI/1/2009/GG**) debería revelar si efectivamente se han realizado progresos.

Un problema recurrente al que el Defensor del Pueblo se enfrentó en los asuntos contractuales está relacionado con los contratos particulares que celebra la Comisión para ejecutar acciones o programas financiados por la UE. Por norma, la Comisión establece una relación contractual con una empresa o consorcio determinado que, a continuación, recurre a subcontratistas, expertos o sus propios empleados para ejecutar el proyecto. Algunos de estos contratos y los correspondientes programas marco dan a la Comisión ciertos derechos en relación con los expertos o empleados del contratista. Este entorno contractual puede dar lugar a conflictos entre los contratistas de la Comisión y sus empleados o expertos, en lo cual el Defensor del Pueblo considera que la Comisión tiene cierto grado de responsabilidad. El asunto **2449/2007/VIK** se refiere al despido de un jefe de equipo después de que la Comisión manifestase su descontento con el trabajo que había realizado. Aunque el Defensor del Pueblo no constató mala administración respecto al fondo, es decir, el razonamiento expuesto por parte de la Comisión, concluyó que, en cuanto al procedimiento, la Comisión no actuó de conformidad con los principios de buena administración, al no haber ofrecido al

21. Asuntos 177/2008/RT y 670/2009/(BU)RT contra la Comisión Europea.

22. Asunto 1264/2008/MF contra el Parlamento Europeo.

23. Asuntos 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV y 1462/2007/DK contra la Comisión.

24. Asuntos 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN y 582/2008/MF contra la Comisión.

demandante la posibilidad de responder a las críticas. La contribución del Defensor del Pueblo a la consulta pública relativa a la revisión del Reglamento Financiero contiene propuestas concretas para abordar este tipo de problema<sup>25</sup>.

Al Defensor del Pueblo le gustaría hacer hincapié en que, en 2009, muchos de los asuntos que tramitó en relación con cuestiones contractuales se archivaron sin que se constataste mala administración.

**Al Defensor del Pueblo le gustaría hacer hincapié en que, en 2009, muchos de los asuntos que tramitó en relación con cuestiones contractuales se archivaron sin que se constataste mala administración.**

En un asunto en el que el Defensor detectó un posible caso de mala administración, la Comisión realizó un verdadero esfuerzo por aceptar su propuesta de solución amistosa.

→→→ En el asunto **2119/2007/ELB**, la Comisión llegó a la conclusión de que parte de los costes de personal solicitados por la empresa en cuestión no se podían reembolsar porque ésta había

subcontratado el trabajo, sin autorización previa. La Comisión reclamó la devolución de la cuantía total destinada a los tres proyectos, que ascendía a casi 500 000 EUR. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión no había respondido con claridad a determinadas preguntas que se le habían planteado en relación con el recurso a la subcontratación. Señaló asimismo que la demandante había realizado el trabajo a satisfacción de la Comisión. La Comisión accedió a analizar el fondo de la solvencia de la empresa para recurrir a la subcontratación y declaró que, si ésta estaba justificada y la demandante aportaba las pruebas de sus gastos de subcontratación, la Comisión podría anular su orden de ingreso. ←←←

En las investigaciones siguientes no se constató mala administración<sup>26</sup>: en el asunto **2492/2008/VL**, el demandante argumentaba que las normas de contratación de la Comisión relativas a la declaración de exclusividad y disponibilidad, exigibles a los expertos externos, vulneraban los derechos laborales básicos de esos expertos. El Defensor del Pueblo señaló que la declaración de exclusividad y disponibilidad limitaba las posibilidades de los expertos principales de solicitar otros puestos. Sin embargo, dado que dichos expertos desempeñan un papel clave en la adjudicación del contrato y su posterior ejecución, el objetivo buscado por la Comisión era legítimo. Asimismo, el Defensor del Pueblo señaló que, tras los cambios introducidos en la declaración de exclusividad y disponibilidad, existe la posibilidad de que los expertos principales puedan desempeñar sus funciones a tiempo parcial. Por tanto, los expertos principales pueden trabajar en otros proyectos, a condición de que los compromisos adicionales que adquieran sean compatibles con sus funciones en el proyecto en el que ya estén trabajando. En el asunto **183/2008/MF**, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en la conducta de la Comisión en relación con una reclamación por una presunta violación del derecho de autor de una empresa. En el asunto **1906/2007/VIK**, un ciudadano estadounidense alegó que el proceso de evaluación iniciado por la Comisión para valorar proyectos financiados por un programa de la UE encaminado a promover los derechos humanos y la democracia en todo el mundo presentaba una serie de problemas y deficiencias. Tras una investigación minuciosa, el Defensor del Pueblo concluyó que no había existido mala administración y que no había motivo para continuar investigando. En particular, indicó que, entretanto, la OLAF había examinado las acusaciones de fraude y mala administración presentadas por el demandante.

## ■ Administración y Estatuto de los funcionarios

Cada año, el Defensor del Pueblo recibe cierto número de reclamaciones relativas a las actividades administrativas de las instituciones (52 investigaciones, es decir, el 16 % de las que se archivaron en 2009). Estas actividades están relacionadas con la aplicación del Estatuto de los funcionarios y otros textos pertinentes. Los asuntos presentan características muy diversas y afectan a casi todas las instituciones, órganos y organismos.

25. Dicha contribución está disponible en la página web del Defensor del Pueblo.

26. Otro tanto cabe decir acerca de los asuntos 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB y OI/1/2008/(VIK)JMA, todos contra la Comisión.

Al Defensor del Pueblo le satisface reconocer que, en el ámbito de las reclamaciones del personal, un número considerable de los asuntos tramitados en 2009 obtuvieron resultados positivos gracias

**Al Defensor del Pueblo le satisface reconocer que, en el ámbito de las reclamaciones del personal, un número considerable de los asuntos tramitados en 2009 obtuvieron resultados positivos gracias a la actitud proactiva de la administración.**

a la actitud proactiva de la administración<sup>27</sup>.



El Defensor del Pueblo archivó con éxito un asunto relacionado con un antiguo agente que le presentó una reclamación por órdenes de ingreso injustas de cantidades indebidamente abonadas por las instituciones. El enfoque que el Defensor del Pueblo adopta en estos asuntos se basa en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea<sup>28</sup> y en consideraciones

de equidad y racionalidad. Evidentemente, el hecho de que se realicen pagos indebidos a funcionarios o a terceras personas que están menos informadas sobre las normas y regulaciones de la UE interviene en la cuestión. En el asunto **1908/2007/JF** contra la Comisión, la institución aceptó la propuesta de solución amistosa de cancelar la orden de recuperación, admitiendo que el reembolso dejaría al demandante en una situación financiera muy precaria. El Defensor del Pueblo aplaudió a la Comisión por renunciar a la recuperación y por demostrar su sensibilidad ante situaciones personales difíciles. ←←←

La Comisión demostró el mismo tipo de voluntad de servicio en otros dos asuntos. En el asunto **2991/2008/(WP)GG**, el demandante era un antiguo agente que tenía derecho a una indemnización por cese en el servicio. Éste la solicitó pero, al cabo de 10 meses, todavía no se la habían abonado. La Comisión reconoció que la demora era responsabilidad suya y se comprometió a abonar intereses por demora en el pago que ascendían a 6 400 EUR. En el asunto **2248/2009/MF**, la demandante observó que las prestaciones por hijos que la Comisión le abonó eran demasiado bajas. Cuando se puso en contacto con la Comisión, ésta no le dio ninguna explicación. El Defensor del Pueblo decidió aplicar el procedimiento rápido y se puso en contacto con la Oficina Pagadora (PMO). La Comisión respondió positivamente y abonó 2 400 EUR, en concepto de prestaciones atrasadas. También respondió detalladamente a la solicitud de información de la demandante.

Otras instituciones también han respondido de manera muy positiva a las sugerencias y recomendaciones del Defensor del Pueblo en este ámbito. El Parlamento Europeo accedió a rectificar los cálculos del permiso de maternidad de una de sus agentes después de que el Defensor del Pueblo iniciase su investigación (asunto **2123/2008/ELB**). La Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) aceptó corregir el rango de uno de sus agentes<sup>29</sup>, a raíz del proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo (asunto **3567/2006/JF**).

En otros varios asuntos, el Defensor del Pueblo concluyó sus investigaciones sin constatar mala administración. En un asunto planteado contra el Comité Económico y Social Europeo (CESE) relacionado con una presunta decisión injustificada de no iniciar un procedimiento disciplinario contra uno de sus antiguos funcionarios (asunto **1016/2008/JMA**), el Defensor del Pueblo consideró que no había motivos para proseguir la investigación, pero formuló un comentario crítico sobre el hecho de que el Comité no respondiese a la correspondencia del demandante. En el asunto **572/2008/OV**, el Defensor del Pueblo confirmó la postura del Parlamento con respecto a la retirada de la indemnización de secretaría en virtud del nuevo Estatuto de los funcionarios. En el asunto **2791/2007/(BEH)KM**, el Defensor del Pueblo confirmó la interpretación que la Comisión había hecho del apartado 2 del artículo 45 del Estatuto de los funcionarios y de las normas comunes sobre la formación lingüística. En el asunto **1179/2008/JF**, relativo a la fecha injustificada de despido dada al demandante, el Defensor del Pueblo sostuvo el argumento de que la notificación con un mes de antelación no había permitido al demandante rescindir el contrato de alquiler de su apartamento a tiempo para recuperar los adelantos ya abonados. El Defensor formuló un comentario adicional con respecto a esta cuestión de procedimiento. Sin embargo, el Defensor no respaldó la reclamación de una indemnización por daños y perjuicios porque el demandante había permanecido en el apartamento hasta el

27. El asunto 495/2009/ELB, relativo a la transmisión de derechos de pensión del régimen de pensiones de la Unión a regímenes de pensiones nacionales, constituye un buen ejemplo.

28. Asunto T-205/01, *Ronsse c. Comisión* [2002] REC-SC II-1065.

29. Con respecto al rango de los funcionarios, véase también el asunto 3199/2007/(WP)(VL)BEH.



final del periodo de alquiler y, de hecho, no había sufrido ningún daño o perjuicio. El Defensor del Pueblo también confirmó el enfoque adoptado por la Comisión en el asunto **699/2007/(WP)BEH**, relativo al acceso al historial médico de un antiguo funcionario; en el asunto **2518/2008/(NM)GG**, relativo a la discriminación basada en la edad y la tramitación inadecuada de una solicitud de trabajo; y en el asunto **2793/2007/WP**, referente a la denegación de cobertura de seguro de enfermedad a un agente contractual jubilado.

El Defensor del Pueblo también desearía destacar dos reclamaciones presentadas por personas con discapacidad. En el asunto **2631/2007/JMA**, un empleado de la Comisión que utiliza una silla de ruedas alegó que dicha institución no le había facilitado un acceso adecuado al edificio mencionado en la reclamación. La Comisión explicó que había convocado un concurso de licitación para realizar obras en el edificio, las cuales estarían completadas para septiembre de 2009, y que el contrato marco se firmaría en el primer trimestre de 2009. La Comisión pidió disculpas por las molestias causadas al demandante. El Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que lo informara, llegado el 31 de octubre de 2009, acerca de las obras en cuestión y que lo tuviera al corriente asimismo del progreso realizado en la labor de adaptar varios edificios de la Comisión al proyecto de garantía de un acceso adecuado para las personas con discapacidad. El asunto **2350/2007/RT** contra el Parlamento Europeo se refería a las supuestas deficiencias en la formación y en el tratamiento dispensado a la demandante durante su periodo de prácticas. El Parlamento admitió ciertas deficiencias, pero subrayó el compromiso de sus servicios de brindar a la demandante las mismas posibilidades de formación que ofrecen los programas de prácticas convencionales. En su respuesta a un proyecto de recomendación, el Parlamento volvió a rechazar las acusaciones de la demandante, pero le presentó sus disculpas y le explicó las medidas que había adoptado para corregir las deficiencias señaladas. Si bien la demandante no aceptó las disculpas del Parlamento, el Defensor del Pueblo consideró que no era necesario seguir investigando, dado el compromiso positivo del Parlamento de cara al futuro y el hecho de que hubiera presentado sus disculpas. El Defensor formuló un comentario adicional y recordó que el Parlamento y el resto de instituciones de la UE deben ser conscientes de la necesidad de respetar la dignidad de las personas con discapacidad.

El asunto **OI/6/2007/MHZ**, relativo a la gestión de los recursos humanos en los institutos científicos de los Centros Comunes de Investigación (CCI) de la Comisión, guardaba relación con una investigación conjunta anterior del Defensor del Pueblo sobre reclamaciones de particulares acerca de concursos internos destinados a la colocación de agentes temporales como funcionarios permanentes. La investigación tenía por objeto brindar a la Comisión la oportunidad de explicar su gestión de los recursos humanos en los CCI, incluida la situación profesional de los agentes temporales. El Defensor del Pueblo juzgó satisfactoria la presentación que hizo la Comisión de su política de recursos humanos en los CCI. Por lo que se refiere a la situación de los agentes temporales, el Defensor elaboró un proyecto de recomendación en el que sugería a la Comisión que organizara concursos internos. La Comisión se negó a ello, pero informó al Defensor de su iniciativa más amplia de organizar concursos internos en el plano de los 27 Estados miembros de la UE. Subrayó que los agentes temporales también podían participar en estos concursos, siempre que cumplieran los criterios de admisibilidad. El Defensor del Pueblo consideró que no había motivos para llevar a cabo acciones ulteriores y archivó el asunto.

El Defensor del Pueblo desearía asimismo llamar la atención sobre algunos asuntos en los que la negativa de las instituciones y su respuesta poco cooperativa a las conclusiones de aquél fueron especialmente decepcionantes. El asunto **344/2007/BEH** se refería a la falta de conclusión adecuada por parte del Parlamento de un procedimiento de evaluación del personal<sup>30</sup>, sobre todo en relación con los puntos por méritos. A pesar de una sentencia del Tribunal de la Función Pública que anulaba una decisión del Parlamento esencialmente idéntica con respecto a 2003, el Parlamento no reconsideró su decisión para 2004. El Defensor del Pueblo estimó que el caso de mala administración que detectó ya se había señalado a la atención del Parlamento mediante la sentencia antedicha. Por

---

30. En relación con cuestiones de evaluación del personal, véase también el asunto 3004/2007/BEH.

tanto, concluyó que no tendría ninguna utilidad remitir un informe especial al Parlamento y cerró su investigación formulando un comentario crítico.

Otro asunto guardaba relación con los problemas detectados durante el procedimiento de evaluación del personal, en el caso de los funcionarios que se trasladan de una institución a otra. En el asunto **2007/2008/ELB**, el demandante argumentaba que la política de la Comisión de otorgar un determinado número de puntos por méritos a los funcionarios trasladados de otras instituciones, con independencia de su actuación profesional en sus instituciones de origen, limitaba la movilidad entre instituciones. Las normas aplicables de la Comisión se modificaron antes de que el Defensor del Pueblo concluyera su investigación.

La reacción de la Comisión a la investigación del Defensor del Pueblo fue especialmente decepcionante en el asunto **OI/7/2006/JF**. Éste se refería al despido de una agente local de una delegación, que presentó una reclamación al Defensor del Pueblo acerca del despido «inhumano y humillante» al que se había visto sometida por parte de la oficina. La demandante sostenía que la Comisión debería pedirle disculpas. La Comisión se limitó a lamentar las impresiones y sentimientos que albergaba la demandante a resultas de la manera en que se produjo su despido, insistiendo en que los procedimientos seguidos por la oficina fueron correctos. El Defensor del Pueblo criticó a la institución por no presentar unas disculpas sinceras, plenas y razonables a la demandante, señalando que dicha actuación era especialmente lamentable, habida cuenta de que todo lo que la demandante solicitaba era una disculpa.

## ■ Oposiciones y procedimientos de selección

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

Muchos de los problemas detectados en los concursos organizados por la EPSO se han resuelto mediante procedimientos acelerados, que han puesto de manifiesto la disposición de la EPSO a encontrar

**Muchos de los problemas detectados en los concursos organizados por la EPSO se han resuelto mediante procedimientos acelerados, que han puesto de manifiesto la disposición de la EPSO a encontrar soluciones rápidas y justas a los problemas. Esto demuestra una cultura de servicio y una verdadera voluntad de buscar mejoras.**

soluciones rápidas y justas a los problemas. Esto demuestra una cultura de servicio y una verdadera voluntad de buscar mejoras. De las 15 investigaciones en toda regla iniciadas por el Defensor del Pueblo y relacionadas con la EPSO, en seis el Defensor no constató mala administración y respaldó la postura de la EPSO. El Defensor del Pueblo constató mala administración en tres asuntos y concluyó la investigación con un comentario crítico o con críticas implícitas. En otros seis asuntos en los que el

Defensor del Pueblo realizó una apreciación preliminar de mala administración, la EPSO aceptó sus sugerencias para solucionar el problema. Estas cifras confirman que la EPSO dispone de un margen de maniobra para tratar de resolver las reclamaciones presentadas por candidatos descontentos. Aunque surge cierta tensión a la hora de conciliar, por un lado, la necesidad de garantizar que los tribunales de concurso no sufran ni interferencias ni presiones indebidas y, por otro, la igualmente importante necesidad de garantizar la transparencia y la responsabilidad en sus actividades, estas dos cuestiones pueden abordarse adecuadamente si la EPSO adopta enfoques basados en una cultura de servicio y de imparcialidad. El Defensor del Pueblo considera alentadores los resultados de su cooperación con la EPSO y tiene la intención de intensificar dicha cooperación, con miras a afianzar los resultados positivos logrados hasta la fecha. Muchos de los ejemplos citados a continuación ilustran la positiva actitud de la EPSO.

Seis asuntos se archivaron sin que se constataste mala administración, incluido el asunto **1245/2007/JF**, relativo al formulario de registro en línea de la EPSO y las respuestas dadas a través de su página web. Otros tres asuntos se referían a las decisiones adoptadas por los tribunales de concurso en el sentido de rechazar las solicitudes por falta de cualificaciones académicas (experiencia profesional o diplomas) necesarias para poder optar a un determinado concurso. En los asuntos **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** y **2116/2007/IP**, el Defensor del Pueblo se refirió a la amplia discrecionalidad de la que gozan los tribunales de concurso a la hora de valorar las cualificaciones de los aspirantes y al alcance del examen del Defensor del Pueblo, que se limita a analizar si la evaluación de los tribunales de concurso ha incurrido o no en un error manifiesto.

El asunto **1943/2008/BB** contenía las alegaciones de agravio comparativo y discriminación en la organización de una prueba para un candidato que se presentaba a examen en Malta. El Defensor del Pueblo concluyó que la EPSO había cumplido plenamente lo publicado en las bases de la convocatoria de oposición y había justificado su política por motivos de rentabilidad y proporcionalidad. Sin embargo, formuló un comentario adicional en el que recomendaba que la EPSO aclarara su política a los candidatos en futuras convocatorias de oposición. El asunto **3035/2008/(MHZ)RT** también se refería a una alegación de discriminación, esta vez basada en el idioma. El demandante afirmaba que los candidatos cuya lengua materna es el inglés, el francés o el alemán tienen ventaja en las pruebas de admisión. El Defensor del Pueblo estaba de acuerdo con la EPSO en que los candidatos han de demostrar su conocimiento tanto de su primera lengua como de su segunda lengua a lo largo del procedimiento. Además, el Defensor estimó que el término «primera lengua» se corresponde mejor con los requisitos del Estatuto de los funcionarios que el término «lengua materna».

Como se ha mencionado anteriormente, la EPSO se ha mostrado muy dispuesta a abordar las constataciones de mala administración del Defensor del Pueblo y ha tratado verdaderamente de encontrar soluciones. Con este espíritu, la EPSO pudo por tanto resolver o aceptar plena o parcialmente las propuestas de solución amistosa en los seis asuntos siguientes. Los asuntos **2893/2008/WP** y **3024/2008/DK** se referían a la no admisión de candidatos a las pruebas escritas de un concurso para médicos. Tras los intentos infructuosos de los demandantes por resolver la cuestión ante los tribunales de concurso, los candidatos se dirigieron al Defensor del Pueblo. En ambos asuntos, la EPSO informó al Defensor del Pueblo de que los tribunales habían admitido a los candidatos al concurso. El asunto **1135/2006/(GK)(ID)MF** se refería a un conflicto sobre la exactitud de las correcciones realizadas por el tribunal de concurso y sus evaluadores en una traducción de griego a italiano. La demandante alegó que el texto original griego tenía una calidad insuficiente y contenía errores. También afirmó que los miembros del tribunal calificador no hablaban griego y que el tribunal no utilizó un evaluador independiente. El Defensor del Pueblo solicitó a la EPSO una tercera corrección del examen de la demandante por parte de un nuevo evaluador. La EPSO aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo.

→→→ El asunto **2346/2007/JMA** se refería a la negativa de la EPSO a informar de sus puntuaciones en las diferentes pruebas a los candidatos seleccionados (véase el apartado titulado «Protección de datos» más arriba). Tras haber consultado a su Consejo de Administración, la EPSO decidió cambiar su política y dar acceso a sus puntuaciones a todos los candidatos. ←←←

En el asunto **397/2009/CK**, la EPSO pidió disculpas al demandante por las demoras en el pago de los gastos de viaje que éste contrajo mientras participaba en un concurso, y se comprometió a revisar los procedimientos actuales para efectuar dichos reembolsos. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional, en el que invitaba a la EPSO a mantenerlo informado del resultados de la revisión de dichos procedimientos. En el asunto **1566/2007/DK**, la EPSO aceptó la sugerencia del Defensor del Pueblo de que explicara al demandante el motivo de los problemas técnicos que encontró al participar en las pruebas de preselección y le permitiera presentarse a ellas de nuevo. La EPSO aceptó la propuesta de solución amistosa, pero el demandante posteriormente decidió que ya no estaba interesado en volver a presentarse a las pruebas.

El Defensor del Pueblo criticó las prácticas de la EPSO tan solo en tres asuntos. El primero (asunto **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) se refería a la supuesta negativa injustificada a programar una entrevista antes de la fecha en que estaba previsto que la candidata diera a luz. Aunque no se pudo hallar una solución completamente satisfactoria, el Defensor del Pueblo reconoció la disposición de la EPSO a abordar el problema general. El segundo asunto guardaba relación con una investigación de oficio iniciada en 2007 y concluida en 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Se trataba del acceso de los candidatos que no habían aprobado un examen por ordenador a las preguntas y a las respuestas que dieron. Tras recibir un número considerable de reclamaciones de particulares acerca de esta práctica y concluir que se trataba de un caso de mala administración<sup>31</sup>, el Defensor del Pueblo inició la investigación. Posteriormente ha recibido otras muchas reclamaciones sobre esta cuestión<sup>32</sup>. El Defensor del Pueblo no estuvo de acuerdo con los argumentos de la EPSO relativos a las dificultades administrativas y financieras que podrían surgir si daba a los candidatos el acceso que solicitaban. Declaró que no se podía hacer caso omiso del principio de transparencia ni de los progresos que las instituciones habían realizado a este respecto. La EPSO también invocó las normas relativas al acceso a los documentos y la jurisprudencia pertinente relativa al secreto de los procedimientos de los tribunales de concurso y al principio de la igualdad de trato de los candidatos. Refiriéndose a diversos asuntos pendientes ante los tribunales, que cuestionaban la negativa de la EPSO, el Defensor del Pueblo consideró que no estaba justificado seguir adelante con la investigación. A la espera de las resoluciones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre la revelación de las preguntas de las pruebas por ordenador, el Defensor del Pueblo recordó los comentarios críticos que formuló en anteriores investigaciones sobre reclamaciones de particulares. El Defensor del Pueblo también realizó un comentario crítico en el asunto **99/2008/VIK** sobre el contenido erróneo de una pregunta de razonamiento verbal, en el que afirmaba que la respuesta que la EPSO consideraba correcta no era totalmente evidente y que ello constituía un caso de mala administración.

Aunque la mayor parte de las reclamaciones relativas a la contratación se dirigen contra la EPSO, en ocasiones el Defensor del Pueblo recibe reclamaciones contra otras instituciones, y en particular contra agencias de creación reciente que aún están consolidando sus procedimientos de contratación. El Defensor del Pueblo desearía hacer hincapié en el enfoque por lo general positivo que las agencias adoptan en relación con sus investigaciones y recomendaciones.

→→→ Tal circunstancia volvió a darse en el asunto **2003/2008/TS** contra la Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación, relativo a la presunta respuesta inadecuada a reiteradas peticiones relacionadas con solicitudes de trabajo. A raíz de la investigación del Defensor del Pueblo, la Agencia decidió tener en cuenta las solicitudes de aquellos candidatos que tenían el mismo perfil que el demandante. La Agencia también invitó al demandante a una entrevista. Además, reconoció que, en su decisión inicial de excluir al candidato, no le facilitó información clara y comprensible sobre las posibles formas de apelación. La Agencia aseguró al Defensor del Pueblo que, en el futuro, informaría debidamente a los solicitantes. ←←←

→→→ La Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación se disculpó y dio explicaciones adicionales a un candidato no seleccionado para un puesto, además de aseverar su compromiso de identificar medidas adicionales dentro de sus servicios a fin de que se mejorase la concienciación de sus funcionarios sobre las normativas administrativas aplicables (asunto **1562/2008/BB**). ←←←

Se llevaron a cabo dos investigaciones sobre reclamaciones presentadas contra el Consejo de la UE (asuntos **296/2008/RT** y **945/2008/(DK)RT**) relativas a la presunta desestimación injusta de solicitudes para concursos-oposiciones y la demora injustificada en la respuesta a una solicitud de revisión. El problema en ambas reclamaciones radicaba en el valor, y la equivalencia, de un determinado diploma francés. El Defensor del Pueblo consideró que el tribunal de concurso, que se había puesto en contacto con la Representación Permanente de Francia ante la UE y había confirmado el nivel del diploma en cuestión, no sobrepasó los límites de su margen de discrecionalidad

31. Asunto 370/2007/MHZ.

32. Asuntos 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB y 801/2007/ELB.

al evaluar si el demandante cumplía las condiciones de admisión. También estimó que no había motivos para seguir adelante con la investigación relacionada con las supuestas demoras en la respuesta al demandante.

El Defensor del Pueblo concluyó tres investigaciones sobre reclamaciones presentadas contra el Parlamento Europeo. En el asunto **502/2008/VIK**, la demandante afirmaba que se habían vulnerado las normas internas de la institución en un procedimiento de contratación. El Defensor del Pueblo estimó que el Parlamento había obrado correctamente. El asunto **3348/2008/GG** se refería a una presunta omisión por la que no se facilitó información oficial y oportuna sobre una decisión de contratación. De nuevo, el Defensor del Pueblo no constató mala administración. Por último, el asunto **2909/2007/JMA** se refería a la negativa del Parlamento a aceptar solicitudes descargadas de Internet o presentadas en fotocopias del formulario de solicitud, que estaba publicado en el Diario Oficial. El Defensor del Pueblo no aceptó el argumento del Parlamento de que tener que comprobar las fotocopias o los formularios descargados supondría una gran carga de trabajo para sus servicios. El Defensor del Pueblo mostró su satisfacción por las prácticas más flexibles anunciadas por el Parlamento a este respecto, subrayó que en el pasado éste realmente había sido más flexible en esta materia, y señaló la flexibilidad mostrada por la EPSO en los concursos que organiza.

El Defensor del Pueblo también archivó dos asuntos relativos a la selección de personal que afectaban a la Comisión. El asunto **2851/2008/TN** se refería a la tramitación errónea de una solicitud de reembolso de los gastos de viaje de un candidato. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con comentarios críticos, porque la Comisión no había explicado debidamente su demora de numerosos meses en el pago de dichos gastos. También formuló un comentario adicional en el que sugería a la Comisión que aclarase a los candidatos qué tipo de documentos justificativos son necesarios para reclamar un reembolso. El asunto **224/2005/ELB** lo planteó una candidata que no resultó seleccionada en las pruebas organizadas por la Comisión. El Tribunal General concluyó, en relación con otros dos candidatos del mismo procedimiento de selección, que las pruebas orales eran defectuosas. En su reclamación al Defensor del Pueblo, la demandante señalaba que la Comisión debería tramitar su asunto de manera coherente con las sentencia pertinente del Tribunal. El Defensor del Pueblo propuso que la Comisión podría compensar a la demandante por la pérdida de oportunidades sufrida. La Comisión mantuvo en todo momento que el único efecto de los asuntos tramitados por el Tribunal relacionados con los otros dos candidatos era la anulación de las decisiones individuales que les afectaban. Después de otros contactos entablados por el Defensor del Pueblo, la Comisión explicó que ya se había compensado a la demandante por la pérdida de oportunidades sufrida por la contratación por parte de la Comisión en el marco de otro procedimiento de selección. Así pues, la Comisión no la podía compensar dos veces por la misma pérdida. Si bien el Defensor del Pueblo mostró su conformidad, señaló que la Comisión debería haber pedido disculpas a la demandante por los errores cometidos y haberle explicado, con detalle, por qué consideró que, en su caso concreto, la concesión de una compensación adicional no podía estar justificada. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

## ■ Asuntos institucionales y políticos, y otros

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

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

Los asuntos archivados se presentarán en cuatro categorías. Las tres primeras se refieren a las actividades de la Comisión en lo que respecta a (i) su función como órgano de iniciativa promotor de legislación, (ii) el ámbito del Derecho de competencia y (iii) sus actividades administrativas. La cuarta describirá los asuntos relacionados con otras instituciones, órganos u organismos.

El asunto **1102/2008/(SL)OV** se refería a una presunta omisión por la que no se rectificó un error administrativo contenido en un Reglamento. El demandante era una empresa belga que

exporta una determinada categoría de residuos. Ésta protestó contra un error cometido en el Reglamento (CE) 1013/2006 por el que se impedía erróneamente la exportación de ciertas categorías de residuos a Malasia. La Comisión reconoció el error pero tardó mucho tiempo en corregirlo. Se disculpó por el error y la demora, y prometió buscar vías más rápidas para corregir este tipo de errores administrativos en el futuro. El asunto **3594/2006/PB** se refería a una supuesta mala administración en la respuesta de la Comisión a una correspondencia relacionada con presuntas deficiencias técnicas en las válvulas colocadas en el mercado de la UE y del Espacio Económico Europeo (EEE) por un fabricante de válvulas de un tercer país. El Defensor del Pueblo – que por razones obvias no está en condiciones de valorar las conclusiones técnicas en dichos casos – estimó que la Comisión podría haber respondido mejor al demandante con relación a los resultados de las pruebas que éste le había presentado. El Defensor animó a la Comisión a informar al demandante del motivo por el que, según parecía ser el caso, consideraba que los resultados de las pruebas eran irrelevantes. El Defensor del Pueblo concluyó que la respuesta posterior de la Comisión abordaba adecuadamente estas cuestiones. El asunto **1289/2008/MHZ** se refería a la clasificación de las sustancias de níquel y los contactos con el sector a este respecto. En el transcurso de la investigación del Defensor del Pueblo, algunos de los miembros de la parte demandante emprendieron acciones judiciales ante los tribunales ingleses y europeos con respecto a la clasificación que la Comisión había hecho de las sustancias de níquel y su exposición de motivos. En consecuencia, de conformidad con el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea (actual artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea) y el apartado 7 del artículo 2 de su Estatuto, el Defensor del Pueblo archivó los resultados de sus investigaciones. En lo relativo a los «aspectos de procedimiento» del asunto, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión había aportado explicaciones satisfactorias de todos los aspectos, excepto en una cuestión relacionada con la distribución de un documento que le confió la parte demandante, sin la autorización de esta última. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había actuado de manera injustificada al hacerlo, y formuló un comentario crítico. El asunto **406/2008/(WP)VIK** se refería a la presunta omisión por la que la Comisión no consultó a la sociedad civil ni cumplió el plazo para la publicación de su quinto informe sobre la ciudadanía europea. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión no tenía la obligación jurídica de consultar a la sociedad civil antes de publicar sus informes sobre la ciudadanía europea. No obstante, manifestó que la consulta a las partes interesadas antes de publicar los informes en cuestión sería a todas luces una buena práctica administrativa. En el transcurso de la investigación, la Comisión se comprometió a llevar a cabo dichas consultas en el futuro. El asunto **97/2008/(BEH)JF** estaba relacionado con las alegaciones de que la Comisión no había dirigido correctamente la labor de un comité de comitología. El Defensor del Pueblo concluyó que, de acuerdo con las pruebas disponibles, las reuniones en cuestión del comité pertinente se habían celebrado de acuerdo con las normas de procedimiento aplicables y siguiendo los principios de buena administración. Sin embargo, asimismo señaló que, si la demandante deseaba sugerir cambios al sistema de comitología, debería considerar la posibilidad de presentar una petición al Parlamento Europeo. El asunto **1520/2008/RT** se refería al presunto incumplimiento, por parte de la Comisión, del Reglamento relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (el Reglamento REACH), y el supuesto uso indebido de fondos del UE. El demandante se puso en contacto con la Comisión en nombre de otras 140 asociaciones europeas activas en el ámbito de la protección de los animales. Le pidió que prohibiese los experimentos con animales y, de conformidad con las disposiciones del Reglamento REACH, que introdujera métodos de prueba alternativos. A juicio de la Comisión, los nuevos métodos propuestos por el demandante aún no habían alcanzado una fase en la que pudieran utilizarse para fines reglamentarios en virtud del Reglamento REACH. Tras un análisis exhaustivo de la documentación presentada por ambas partes, el Defensor del Pueblo consideró que el demandante no había logrado demostrar que las conclusiones de la Comisión referentes a los nuevos métodos no estuviesen basadas en un asesoramiento científico excelente e independiente, o que estuvieran viciadas por un error de evaluación manifiesto. Por consiguiente, el Defensor no constató mala administración.

El Defensor del Pueblo tramitó varios asuntos relacionados con las actividades de la Comisión en el ámbito del Derecho de competencia. El asunto **2015/2008/GG** se refería a una decisión presuntamente incorrecta de no iniciar un procedimiento a raíz de una reclamación en materia de competencia por prácticas anticompetitivas ejercidas por fabricantes de ladrillos de los Países Bajos. El Defensor del Pueblo estimó que la Comisión había actuado dentro de los límites de su discrecionalidad cuando decidió no continuar con su investigación. La Comisión examinó las alegaciones planteadas por la demandante y no halló pruebas suficientes que las respaldaran. El Defensor del Pueblo tampoco constató ningún error de apreciación manifiesto. El asunto **1142/2008/(BEH)KM** también se refería a una decisión presuntamente ilícita de no abrir procedimiento de defensa de la competencia contra dos empresas. En su dictamen, la Comisión alegó, esencialmente, (i) que la conducta de la empresa de servicios públicos no tuvo efecto alguno sobre el comercio transfronterizo y (ii) que, en lo que respecta a la conducta de la otra empresa, la Comisión tenía la facultad discrecional de dar prioridad a otras opciones de fomento de una mayor competencia en el mercado nacional de la energía en cuestión en lugar de las propuestas por el demandante. El Defensor del Pueblo consideró que la posición de la Comisión sobre la conducta de la empresa de servicios públicos fue correcta. También consideró que la Comisión tenía razón al aducir la discrecionalidad en cuanto a si procede o no iniciar un procedimiento sobre la base de una denuncia para la defensa de la competencia. Según concluyó el Defensor del Pueblo, la Comisión actuó dentro de los límites de su facultad discrecional al decidir no abrir una investigación contra la otra empresa.

El asunto **2967/2008/FOR** trataba de una supuesta revelación indebida de información muy delicada durante la investigación de una subvención concedida a una empresa de modo presuntamente ilegal en el marco de un acuerdo relativo a las tasas aeroportuarias entre dicha empresa y el operador controlado por el Estado de un aeropuerto. El Defensor del Pueblo comprobó que la Comisión había publicado en el Diario Oficial de la UE detalles concretos de ciertos descuentos concedidos a la empresa por el aeropuerto, pese a haberse comprometido por escrito con las autoridades nacionales a no hacerlo. El Defensor del Pueblo consideró que la revelación de la información era un error que constituía un caso de mala administración. Dado que, antes incluso de que el Defensor del Pueblo abriera la investigación, la Comisión reconoció haber cometido un error y se disculpó por ello, el Defensor del Pueblo no juzgó necesario formular un comentario crítico. El Defensor del Pueblo acogió favorablemente las nuevas medidas adoptadas por la Comisión para asegurarse de que no se volvieran a producir errores de este tipo. En el asunto **1342/2007/FOR** (véase también la sección 3.3), de nuevo se acusó a la Comisión de haber revelado indebidamente información muy delicada en el marco de unos procedimientos de fusión. El Defensor del Pueblo estimó que, en efecto, se había producido una grave vulneración de la confidencialidad. Sin embargo, señaló que no cabía presuponer que la Comisión fuese la fuente de la filtración, ya que, en el momento en cuestión, las dos empresas implicadas y el Departamento de Transporte nacional también tenían copias del documento pertinente. Asimismo, el Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión, dentro de los límites de sus facultades, sí investigó la alegación de la parte demandante según la cual la otra empresa fue la fuente de la filtración a la prensa. Así pues, no constató mala administración por cuanto atañe a este aspecto de la alegación. No obstante, observó que la declaración de confidencialidad empleada por la Comisión no era totalmente adecuada, y formuló un comentario crítico a este respecto. El Defensor del Pueblo elogió el hecho de que, posteriormente, la Comisión modificara su declaración de confidencialidad con el fin de corregir dicho error. El asunto **1935/2008/FOR** se refería a presuntos errores de procedimiento en un caso relacionado con la competencia (véase también la sección 3.3). El demandante afirmaba que la Comisión no había levantado acta de una reunión, a pesar de que ésta afectaba directamente al objeto de la investigación sobre prácticas monopolísticas llevada a cabo por la Comisión. El Defensor del Pueblo estimó que la reunión sí afectaba al objeto de la investigación de la Comisión y que ésta no levantó acta debidamente de dicha reunión. El Defensor del Pueblo constató que se trataba de un caso de mala administración. No constató mala administración en relación con la segunda afirmación del demandante, a saber, que la Comisión había promovido un acuerdo de intercambio de información que, a juicio del demandante, daba acceso indebido a la información contenida en el expediente de la investigación de la

Comisión. Sin embargo, el Defensor del Pueblo sí estimó que la Comisión no había levantado acta debidamente de una llamada telefónica en la que se trató el acuerdo de intercambio de información. Por consiguiente, el Defensor recomendó en un comentario adicional que, en el futuro, debería levantarse acta debidamente de todas las reuniones o llamadas telefónicas con terceras partes que guardaran relación con cuestiones de procedimiento importantes.

En el asunto **1341/2008/MHZ**, relativo a la aceptación de regalos y favores por funcionarios, la Comisión reconoció que habría sido mejor no permitir que dos altos cargos funcionarios, encargados de examinar asuntos sobre antidumping, aceptaran unas entradas VIP para un partido de rugby de un fabricante de prendas deportivas. Una ONG denunció que podría haber resultado en un conflicto de intereses.

Otros asuntos relacionados con la Comisión se referían a la inclusión de una ONG en la lista negra<sup>33</sup>, la oferta de comida vegetariana en el servicio de comedor de una escuela europea<sup>34</sup>, y el cierre supuestamente indebido de una base de datos europea<sup>35</sup>. En 2009, el Defensor del Pueblo también examinó el uso de diferentes alfabetos en las publicaciones elaboradas por la Oficina de Publicaciones de UE<sup>36</sup>.

El Defensor del Pueblo también tramitó el asunto **107/2009/(JD)OV** contra el Consejo de la UE, relativo a una presunta omisión por la que no se informó a los ciudadanos sobre los nuevos requisitos de visado para entrar en Suiza. Dado que la primera alegación del demandante cuestionaba, de hecho, si la fecha elegida en la decisión del Consejo era adecuada, el Defensor del Pueblo convino con el Consejo en que la alegación afectaba al fondo de la decisión y, por tanto, no se hallaba dentro de su ámbito de competencia. En cuanto a la supuesta omisión por la que no se informó debidamente a los ciudadanos, el Defensor del Pueblo consideró que sólo tendría que examinar si el propio Consejo tenía el deber de proporcionar información si aquella facilitada por las autoridades suizas y británicas era insuficiente. Al parecer, las autoridades suizas habían puesto suficiente información a disposición de las aerolíneas interesadas. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo no constató mala administración.

El asunto **244/2006/JMA** contra el Banco Europeo de Inversiones (BEI) guardaba relación con la revisión que el Banco hizo de la evaluación de impacto medioambiental del proyecto de tren de alta velocidad entre Madrid y la frontera francesa vía Barcelona. Tras un examen exhaustivo del documento de evaluación de impacto medioambiental, el BEI llegó a la conclusión de que el proyecto se había llevado a cabo de forma correcta. Formaba parte de esta evaluación el hecho de que las autoridades nacionales responsables habían considerado la posibilidad de establecer otras rutas alternativas. Tras haber examinado el expediente, el Defensor del Pueblo no encontró ningún documento que corroborase dicha revisión. El Defensor del Pueblo elaboró un proyecto de recomendación. En su respuesta, el BEI señaló que había dado instrucciones a sus servicios para que elaboraran una nota para el expediente en la que se expusiera el estado real del proyecto. El Defensor del Pueblo concluyó que la nota para el expediente se refería específicamente a un «análisis de alternativas». A su juicio, esta declaración confirmaba de manera expresa que el BEI había comprobado que la evaluación de impacto medioambiental tenía en cuenta opciones alternativas. Sin embargo, la nota no explicitaba que el BEI hubiera comprobado los motivos aducidos en la evaluación de impacto medioambiental para justificar la decisión adoptada por las autoridades nacionales. Puesto que el BEI todavía tenía la opción de confirmar expresamente, antes del desembolso correspondiente, que de hecho en la evaluación de impacto medioambiental se adujeron motivos que justificaban la decisión de las autoridades nacionales sobre la ruta elegida, el Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional en el que sugería que el BEI considerase la posibilidad de registrar su valoración de las evaluaciones de impacto medioambiental de manera más sistemática utilizando una lista exhaustiva de comprobación de las condiciones que debe cumplir cualquier evaluación de impacto medioambiental.

33. Asunto OI/3/2007/GG.

34. Asunto 2530/2008/TS.

35. Asuntos 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP y 472/2008/IP.

36. Asunto 2060/2008/VIK.



El asunto **310/2009/ELB** se refería a la supuesta negativa indebida del Parlamento Europeo a permitir que una asociación utilizara las instalaciones del Parlamento sobre la base de las normas que establecen que no se pueden celebrar seminarios en dichas instalaciones si se cobran tasas de inscripción. El Defensor del Pueblo señaló que dicho acceso a las instalaciones del Parlamento entra dentro de las facultades de la institución en materia de organización interna y no constató mala administración a este respecto. No obstante, formuló un comentario crítico con relación al hecho de que la institución no facilitara al demandante información sobre las posibilidades de recurrir su decisión.

El Defensor del Pueblo también tramitó dos asuntos relacionados con la OLAF. El asunto **2930/2008/JMA**, relativo a la supuesta tramitación inadecuada de una investigación, se archivó porque, en el transcurso de su investigación, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de que el Tribunal Económico Administrativo Regional español correspondiente había dictado una sentencia en relación con el asunto planteado por el demandante contra las autoridades aduaneras españolas. El Defensor del Pueblo concluyó que las alegaciones del demandante en su recurso ante el tribunal español eran idénticas a las que formuló en su reclamación. A la luz de la sentencia del tribunal español y sobre la base del artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea (actual artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea), así como del apartado 7 del artículo 2 de su Estatuto, el Defensor del Pueblo decidió archivar el asunto. El asunto **1748/2006/JMA** estaba relacionado con un demandante que había trabajado para varias empresas en distintos proyectos financiados por la UE y que tuvo noticia de que uno de sus antiguos empleadores había recibido una carta de la OLAF en la que se indicaba que el demandante había cometido graves irregularidades y se le solicitaba información sobre el demandante a ese respecto. El demandante escribió a la OLAF en varias ocasiones. Al considerar insuficiente la respuesta de la OLAF, presentó una reclamación al Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo señaló que, a fin de realizar eficazmente sus investigaciones, la OLAF está facultada para solicitar información a terceros. Sin embargo, el Defensor del Pueblo consideró que la OLAF no había respetado los principios de justicia y proporcionalidad, ni la presunción de inocencia. En consecuencia, envió un comentario crítico a la OLAF. El Defensor del Pueblo también formuló otros comentarios críticos y un comentario adicional en relación con varios aspectos de la investigación y la conducta de la OLAF.

## 3.6 Transferencias de reclamaciones y casos en los que se aconsejó al demandante que recurriera a otros organismos

En casi el 80 % de todos los asuntos tramitados en 2009, el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante iniciando una investigación del asunto, remitiéndolo a un órgano competente o aconsejándole a quién dirigirse. Las reclamaciones ajenas al ámbito de

**Las reclamaciones ajenas al ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se refieren a menudo a supuestas infracciones del Derecho europeo por parte de los Estados miembros. Muchos de estos asuntos puede tramitarlos mejor un miembro nacional o regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo.**

competencia del Defensor del Pueblo se refieren a menudo a supuestas infracciones del Derecho europeo por parte de los Estados miembros. Muchos de estos asuntos puede tramitarlos mejor un miembro nacional o regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo también participa en la Red como miembro de pleno derecho. Una de las finalidades de la Red es facilitar una transfe-

rencia rápida de las reclamaciones al Defensor del Pueblo nacional o regional u órgano similar competente (véase la sección 4.2 más abajo).

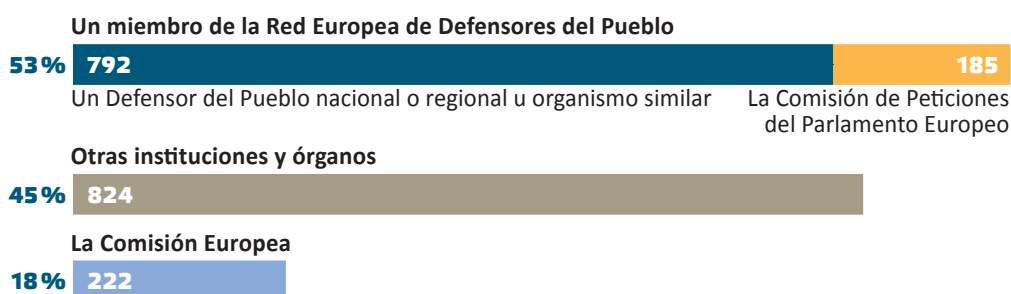
En total, se constató que el 55 % (1 704) de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2009 pertenecían al ámbito de competencia de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo (727 de estos asuntos quedaban dentro del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo Europeo). Como puede apreciarse en la figura 3.12, en 977 asuntos la reclamación fue

remitida<sup>37</sup> a un miembro de la Red o se aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con un miembro de la misma (792 se remitieron a un Defensor del Pueblo nacional o regional y 185 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo).

En algunos casos, el Defensor del Pueblo considera adecuado remitir la reclamación a la Comisión Europea o a SOLVIT, una red creada por la Comisión para ayudar a las personas que encuentran trabas para el ejercicio de sus derechos en el mercado interior de la Unión. Antes de remitir una reclamación o de aconsejar al demandante, los servicios del Defensor del Pueblo hacen todo lo posible para asegurarse de que se le da el asesoramiento más adecuado. En 2009, 222 demandantes fueron remitidos a la Comisión<sup>38</sup>, mientras que 824 asuntos fueron transferidos a otras instituciones u órganos, como SOLVIT o Defensores del Pueblo u organismos especializados encargados de la tramitación de reclamaciones en los Estados miembros.

En total, en el 67% de los casos examinados en 2009 se aconsejó al demandante que acudiera a otros organismos o se transfirió el asunto. El resto del presente capítulo contiene ejemplos de dichos asuntos.

### Figura 3.12: Reclamaciones remitidas a otras instituciones u órganos Demandantes a los que se aconsejó ponerse en contacto con otras instituciones u órganos



NOTA 1 Se incluyen 215 reclamaciones registradas a finales de 2008 y tramitadas en 2009, y se excluyen 94 reclamaciones registradas a finales de 2009 que al acabar el año se siguen tramitando para determinar qué actuación conviene.

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

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

Un ciudadano rumano, que compró una furgoneta en Austria para utilizarla en Rumania, afirmó que las tasas de aplicación nacional impuestas por el gobierno rumano eran desproporcionadamente altas. También denunció que sus bienes estaban sometidos a la administración corrupta y arbitraria de un alcalde. El demandante afirmó asimismo que la UE «toleraba» el comportamiento corrupto del gobierno rumano.

Con respecto a las alegaciones referentes a las prácticas del gobierno y las autoridades públicas de Rumania, el Defensor del Pueblo aconsejó al demandante que considerase la posibilidad de ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo rumano. En cuanto a la afirmación de que la UE no intervenía al respecto, el Defensor del Pueblo aconsejó al demandante que se dirigiera a la Comisión Europea si deseaba presentar una reclamación por una posible violación del Derecho europeo. Asimismo se le aconsejó que consultara la información publicada en la página web de la Comisión en relación con la tributación impuesta a los vehículos en Rumania.

2326/2009/CH ■

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

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

El marido de la demandante tiene graves discapacidades. Gracias a un permiso especial, puede aparcar su coche en determinados lugares en los que normalmente estaría prohibido hacerlo. Este permiso tiene validez en varios Estados federados alemanes. Según la demandante, que es alemana, el permiso también está reconocido en Bélgica y Luxemburgo, y se ha aceptado en Veere, un municipio de los Países Bajos cercano a Middelburg. Sin embargo, a la demandante y a su marido les cobraron más de 50 EUR cuando aparcaron su coche en Middelburg. Además, el municipio de Middelburg parece insistir en que las reclamaciones se presenten en neerlandés, a pesar de que la demandante y su marido no dominan dicho idioma. El Defensor del Pueblo se puso en contacto con el Defensor del Pueblo holandés, que pidió que le remitieran la reclamación en alemán.

2168/2009/FS ■

El demandante alegó que la Agencia Alemana de Licencias de Radio y Televisión (GEZ) puede reclamar y exigir el pago de cuotas, incluso con carácter retroactivo, sin necesidad de que exista una resolución judicial al respecto. Además, no hay ninguna supervisión pública de la conducta de la GEZ. El demandante afirmaba que la obligación de abonar tasas de radio o televisión contradice el derecho básico a la libertad de información. Asimismo aseguraba que la GEZ debería bien suprimirse o bien someterse a una supervisión pública eficiente que permita a los ciudadanos defenderse contra decisiones injustas. La GEZ también debería necesitar una orden judicial para exigir el pago de cuotas. El demandante convino en que su reclamación se remitiera a la Comisión de Peticiones del Parlamento Federal alemán (Bundestag).

2851/2009/FS ■

### **Demandante a la que se le aconseja que se ponga en contacto con la Comisión Europea**

La demandante afirmaba que una tercera parte había solicitado una subvención de la UE para una parcela de tierra que ella tenía en propiedad en Polonia. La demandante planteó la cuestión al organismo competente, que le dijo que se trataba de un procedimiento normal. Descontenta con la respuesta, la demandante presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo en la que aseguraba que la UE no debería tolerar tal comportamiento. En la medida en que su reclamación concernía a la UE, el Defensor del Pueblo aconsejó a la demandante que se dirigiera primero a la Comisión y, a continuación, al Defensor del Pueblo polaco con información más concreta, si deseaba presentar una reclamación contra el organismo en cuestión.

2699/2009/CH ■

### **Reclamación remitida a Solvit**

Un ciudadano británico residente en Chipre presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo en la que alegaba que su esposa, que no era nacional de la UE, tenía un permiso de residencia, que le permitía vivir con él en Chipre, pero no trabajar. El asunto se remitió al Centro SOLVIT del Reino Unido, cuya intervención condujo a un resultado positivo. La esposa del demandante había obtenido derechos de residencia antes de que Chipre ingresara en la UE, razón por la que eran de aplicación dichas restricciones para trabajar. Al demandante se le facilitó información sobre cómo solicitar un nuevo permiso de residencia, que permitiría a su esposa trabajar en Chipre.

765/2009/EC ■



Relaciones con  
las instituciones,  
Defensores del  
Pueblo y otros  
grupos de interés



**E**N ESTE capítulo se ofrece un resumen de los esfuerzos emprendidos por el Defensor del Pueblo Europeo por intensificar los contactos con las instituciones de la Unión Europea<sup>1</sup>, sus homólogos Defensores del Pueblo y otros interlocutores clave. El objetivo de estas actividades es garantizar que las reclamaciones se tramiten de manera eficaz, poner en común las mejores prácticas y concienciar sobre la función del Defensor del Pueblo en la promoción de la buena administración, la transparencia y una cultura de servicio.

## 4.1 Relaciones con las instituciones de la Unión Europea

Mantener relaciones constructivas con las instituciones de la Unión Europea reviste una gran importancia para el Defensor del Pueblo Europeo a fin de alcanzar un máximo nivel de calidad de

**El Defensor del Pueblo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones de la UE para examinar el modo de mejorar la calidad de la administración y garantizar el seguimiento a sus observaciones, recomendaciones e informes.**

la administración. El Defensor del Pueblo se reúne regularmente con miembros y funcionarios de las instituciones de la UE para examinar el modo de mejorar la calidad de la administración y garantizar el seguimiento a sus observaciones, recomendaciones e informes. Seguidamente se detallan sus actividades en este ámbito.

### ■ Parlamento Europeo

El Defensor del Pueblo es elegido por el Parlamento Europeo, a quien está obligado a rendir cuentas, especialmente mediante de la presentación de su Informe Anual y la elaboración de informes especiales. En concreto, mantiene una excelente relación de trabajo con la Comisión de Peticiones del Parlamento, que es la responsable de esta institución, de las relaciones con el Defensor del Pueblo y elabora, a su vez, un informe sobre el Informe Anual del Defensor. El Defensor del Pueblo se reunió con la nueva Presidenta de la Comisión de Peticiones, la diputada del PE Erminia MAZZONI, el 2 de septiembre de 2009.

El Defensor del Pueblo presentó su *Informe Anual de 2008* al entonces Presidente del Parlamento Europeo, Hans-Gert PÖTTERING, y al entonces Presidente de la Comisión de Peticiones, Marcin LIBICKI, el 23 de abril de 2009. La presentación a la Comisión de Peticiones tuvo lugar el 14 de septiembre. La Sra. Chrysoula PALIADELI, diputada del PE, redactó el informe de la comisión sobre las actividades del Defensor del Pueblo en 2008. En su reunión de 12 de noviembre, tras la presentación del Defensor del Pueblo ante el Pleno y la celebración de un debate ese mismo día, el Parlamento aprobó una resolución basada en el informe de la Sra. PALIADELI. En ella, el Parlamento manifestó su satisfacción por el trabajo del Defensor del Pueblo, su constructiva

1. El artículo 228 del TFUE amplía el mandato del Defensor del Pueblo Europeo de las reclamaciones relativas a casos de mala administración en la acción de «las instituciones u órganos comunitarios» a las referidas a «las instituciones, órganos u organismos de la Unión». Aunque en esta sección del Informe Anual se utilizara anteriormente el término «instituciones y órganos», en la actualidad empleamos, por motivos de brevedad, el término «instituciones» para referirnos a todas las instituciones, órganos u organismos de la Unión.



El debate anual del Parlamento Europeo sobre las actividades del Defensor del Pueblo constituye un punto álgido en el calendario de la institución. En la fotografía, el Sr. DIAMANDOUROS aparece respondiendo a preguntas sobre su *Informe Anual de 2008*, durante el Pleno del Parlamento celebrado el 12 de noviembre en Estrasburgo. Más tarde, ese mismo día, el Parlamento aprobó una resolución sobre las actividades del Defensor del Pueblo en 2008, basándose en el informe elaborado por la diputada del PE Chrysoula PALIADELI, miembro de la Comisión de Peticiones.

cooperación con las instituciones y su perfil público, felicitándolo especialmente por su nueva página web y su guía interactiva.

A petición de la comisión, un miembro del personal del Defensor del Pueblo lo representó en todas las reuniones que aquella celebró en 2009. La comisión examinó un informe especial del Defensor del Pueblo durante el año en cuestión: el informe especial sobre la discriminación por motivos de edad se debatió el 10 de febrero. El Defensor del Pueblo observó con satisfacción que el informe del Parlamento, que fue elaborado por el diputado del PE Miguel MARTÍNEZ y que es fiel reflejo de la preocupación que el Defensor del Pueblo había expresado al Parlamento, se aprobó en el Pleno de mayo sin un solo voto en contra.

La reforma en curso del Reglamento (CE) n.º 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos<sup>2</sup> ocupó asimismo un lugar destacado en las relaciones del Defensor del Pueblo con el Parlamento en 2009. El 27 de abril, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior para debatir el informe del Parlamento Europeo sobre la revisión en curso. Anteriormente, el 20 de enero, había asistido a la reunión de la comisión mixta formada por la Comisión de Libertades Civiles del Parlamento Europeo y los Parlamentos nacionales para plantear la siguiente pregunta: «¿Qué inspiración pueden recibir las instituciones de la UE de las mejores prácticas de los Estados miembros, en materia de transparencia y buena gobernanza?». Por último, el 16 de febrero, el Defensor del Pueblo participó en una audiencia pública organizada por la Comisión sobre «Problemas y perspectivas de la ciudadanía europea».

### Elección del Defensor del Pueblo Europeo

El artículo 228, apartado 2, del TFUE establece que el Defensor del Pueblo será elegido después de cada elección del Parlamento Europeo para toda la legislatura. En el Reglamento del Parlamento Europeo se incluyen los detalles del procedimiento de elección.

El 10 de septiembre de 2009<sup>3</sup>, el Parlamento Europeo publicó en el Diario Oficial una convocatoria de candidaturas con vistas al nombramiento del Defensor del Pueblo europeo y fijó el plazo límite para la presentación de tales candidaturas para el 9 de octubre de 2009.

Es posible obtener información detallada acerca de la elección del Defensor del Pueblo Europeo en la página web del Parlamento:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

2. Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del 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.

3. DO 2009 C 216, p. 7.



## ■ Consejo de la UE

Durante el año de referencia, el Defensor del Pueblo participó en un seminario organizado por la Presidencia sueca de la UE y titulado «Transparencia y lenguaje jurídico claro en la Unión Europea». Se refirió a su experiencia en la investigación de las reclamaciones por mala administración, especialmente en materia de acceso a los documentos.

De particular importancia para las relaciones de trabajo del Defensor del Pueblo con el Consejo en 2009, fue la cuestión derivada de la aplicación por el Consejo del Estatuto del Defensor del Pueblo. A esto le siguió la revisión del Estatuto en 2008<sup>4</sup>. El 14 de octubre de 2009, el Defensor del Pueblo participó en una reunión del Grupo de Trabajo sobre Información del Consejo con el fin de intercambiar puntos de vista sobre el problema en cuestión. La reunión fue de gran utilidad y condujo a una solución rápida y mutuamente satisfactoria del problema (véase el capítulo 2).

## ■ Comisión Europea

**La Comisión Europea es la institución a la que le corresponde la mayor parte de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo.**

La Comisión Europea es la institución a la que le corresponde la mayor parte de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo. Por consiguiente, la celebración de reuniones periódicas entre el Defensor del Pueblo y los representantes de la Comisión es importante para garantizar una respuesta satisfactoria a las reclamaciones de los ciudadanos. A lo largo de 2009, el Defensor del Pueblo se reunió con la Secretaria General de la Comisión, Catherine DAY, en diversas ocasiones. El 28 de mayo, se dirigió a los Directores Generales de la Comisión por tercera vez, después de haberlo hecho anteriormente en 2005 y 2007. El 2 de febrero, varios miembros del personal del Defensor del Pueblo se reunieron con funcionarios de la Comisión para debatir el registro por parte de la institución de las reclamaciones y consultas sobre procedimientos de infracción y la revisión de las normas relativas al acceso del público a los documentos. El jefe del Departamento de Asuntos Jurídicos del Defensor del Pueblo se reunió mensualmente con el Director responsable de las relaciones interinstitucionales de la Secretaría General de la Comisión para dar seguimiento a las investigaciones relativas a la Comisión. Por último, el Defensor del Pueblo celebró dos reuniones con la mediadora del personal de la Comisión, Mercedes DE SOLA, para debatir sobre asuntos de interés común.

Durante 2009 se fortaleció la cooperación con SOLVIT, 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. Por primera vez, un representante de SOLVIT participó en el Seminario bienal de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos, que se celebró en Chipre en abril. Tras una reunión celebrada el 17 de febrero con funcionarios de la DG de Mercado Interior y Servicios, varios miembros del personal del Defensor del Pueblo se reunieron con el equipo de SOLVIT de la Comisión los días 17 de junio y 7 de diciembre. Ambos servicios se presentaron conjuntamente en un taller celebrado en Estocolmo el 9 de octubre durante el Congreso Anual de la Red Europea para las Empresas. Por último, el Defensor del Pueblo hizo todo lo posible para fomentar la sensibilización con respecto a la función de SOLVIT durante sus visitas de información a los Estados miembros e invitó a SOLVIT a participar en el acto que organizó el 13 de marzo titulado «Resolución de problemas en la UE – ¿A dónde acudir?» (*Problem solving in the EU – Where to turn?*) (véase más adelante).

4. Decisión 2008/587/CE, Euratom 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.



Durante el año 2009 se intensificó la cooperación entre el Defensor del Pueblo y las redes al servicio de los ciudadanos, las organizaciones y las empresas patrocinadas por Comisión Europea. El Sr. DIAMANDOUROS aparece en la fotografía pronunciando el discurso inaugural de la asamblea general anual de la Red Europe Direct celebrada en Tallin el 23 de septiembre.

También revistieron importancia, en lo que atañe a aumentar la sensibilización sobre la gama de servicios disponibles para los ciudadanos, organizaciones y empresas, a propósito de cuestiones o problemas relacionados con los derechos amparados por la legislación de la UE, los esfuerzos del Defensor del Pueblo para intensificar la cooperación con Europe Direct. Se emprendieron actividades para garantizar que la Red Europe Direct y el Centro de Contacto Europe Direct estén plenamente informados de la labor del Defensor del Pueblo y de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Ello es importante para poder orientar a los interesados desde un primer momento y remitirlos a la vía de recurso más adecuada. En diciembre, el Defensor del Pueblo se reunió con el Director General de Comunicación de la Comisión, Claus SØRENSEN, para debatir estas y otras iniciativas.

## ■ Comité Económico y Social Europeo

El 13 de mayo, el Defensor del Pueblo se dirigió al Comité Económico y Social Europeo (CESE) durante la sesión plenaria celebrada en Bruselas, tras haberse reunido, el día anterior, con el Presidente del Comité, Mario SEPI, la Vicepresidenta, Irini Ivoni PARI,

**El 13 de mayo, el Defensor del Pueblo se dirigió al Comité Económico y Social Europeo (CESE) durante la sesión plenaria celebrada en Bruselas. En una segunda reunión, celebrada el 9 de noviembre, el Sr. DIAMANDOUROS se dirigió al personal del Comité.**

el Presidente del Grupo de Trabajadores, George DASSIS, el Presidente del Grupo de Actividades Diversas, Staffan NILSSON, y el Secretario General, Martin WESTLAKE. Durante la reunión, el Sr. DIAMANDOUROS se refirió principalmente a su experiencia en relación con las expectativas de los ciudadanos a propósito de las instituciones de la UE. En una segunda reunión, celebrada el

9 de noviembre, el Sr. DIAMANDOUROS se dirigió al personal del Comité. Su presentación se refirió a los tipos de reclamaciones que tramita, a su función comparada con la de los órganos jurisdiccionales, a su labor proactiva, y a cómo puede ser un recurso para la administración. A lo largo de su presentación, hizo referencia al Código Europeo de Buena Conducta Administrativa que la Comisión adoptó en julio de 2009. El Defensor del Pueblo declaró haber recibido con gran satisfacción este avance.

## ■ Banco Europeo de Inversiones

El Defensor del Pueblo trabajó con ahínco durante 2009 para fomentar la sensibilización con respecto a su función de supervisor del Banco Europeo de Inversiones (BEI). Dicho trabajo siguió a la celebración, en 2008, de un Protocolo de Acuerdo<sup>5</sup> entre el Defensor del Pueblo y el BEI. El 1 de diciembre, se organizó un acto con los grupos de interés para llamar la atención sobre este

5. Protocolo de acuerdo entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Banco Europeo de Inversiones relativo a la información sobre las políticas, normas y procedimientos del Banco, así como a la tramitación de las reclamaciones, incluidas las reclamaciones presentadas por no ciudadanos y no residentes de la Unión Europea, DO 2008 C 244, p. 1.

aspecto de su trabajo. Este acto, que reunió a más de 30 grupos de interés, se celebró en el marco de la consulta pública del BEI a propósito de su mecanismo de gestión de reclamaciones<sup>6</sup>. Asistieron al acto representantes del Banco, que proporcionaron explicaciones útiles sobre cómo gestiona el BEI las reclamaciones. El Defensor del Pueblo también estuvo representado en las reuniones celebradas por el Banco durante el año en el marco de su consulta pública.



Para contribuir a la sensibilización sobre su función como supervisor del Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Defensor del Pueblo organizó un acto con los grupos de interés el 1 de diciembre en Bruselas. Este acto se celebró en el marco de la consulta pública sobre el mecanismo de gestión de reclamaciones del BEI. Aparecen en la fotografía los participantes en él, más de 30 grupos de interés.

## ■ Oficina Europea de Selección de Personal

Dada su importante función en las actividades de contratación de la UE y, por consiguiente, en las relaciones con los ciudadanos europeos, la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) es objeto de un porcentaje relativamente elevado de las investigaciones del Defensor del Pueblo. Los importantes esfuerzos emprendidos a lo largo de los últimos años han dado lugar, sin embargo, a una notable mejora en la transparencia, tanto en el proceso de selección como en la disposición de la EPSO a dar respuesta a las consultas y quejas de los candidatos. Los esfuerzos emprendidos para modernizar los procedimientos de contratación de la UE deberían deparar nuevas mejoras. El 4 de marzo de 2009, la EPSO organizó un acto para celebrar la aplicación de varias medidas de su programa de desarrollo, incluidos la publicación de una nueva página de Internet, el registro en línea en los procedimientos de oposición, la presentación de un nuevo logotipo y el anuncio de una nueva convocatoria de oposición. El Defensor del Pueblo estuvo representado en el acto por su Secretario General, Ian HARDEN.

El Sr. DIAMANDOUROS se reunió con David BEARFIELD, Director de la EPSO, el 1 de julio de 2009, para debatir estas y otras mejoras y para iniciar los debates sobre un posible protocolo de acuerdo entre los dos órganos.

## ■ Otras instituciones de la UE

En 2009, el Defensor del Pueblo celebró diversas reuniones de distintos tipos con representantes de las instituciones de la UE. El 24 de junio se reunió con el Presidente del Tribunal de Cuentas Europeo, Vítor DA SILVA CALDEIRA, en Luxemburgo, y, más tarde, participó en un almuerzo de trabajo con todos los miembros del Tribunal. Ese mismo día se reunió con el Presidente del Tribunal de Justicia, Vassilios SKOURIS. El 25 de septiembre, el Sr. DIAMANDOUROS asistió a las celebraciones

6. Para más información sobre la política de gestión de reclamaciones del BEI, consúltese: <http://www.eib.org>

del 20 aniversario del Tribunal de Primera Instancia y, el 29 de noviembre, se reunió con su Presidente, Marc JAEGER, que viajó a Estrasburgo para dirigirse al personal del Defensor del Pueblo. El 22 de octubre, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió y debatió con el Grupo de Reflexión sobre el Futuro de Europa en Bruselas. Por último, el 11 de mayo se entrevistó con el Director de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), Franz-Hermann BRÜNER, y el 29 de junio se reunió con el nuevo Supervisor Adjunto del Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), Giovanni BUTTARELLI.

## 4.2 Relaciones con Defensores del Pueblo y con organismos similares

Con el fin de prestar ayuda a la mayor cantidad posible de demandantes, el Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos de ámbito nacional, regional y local. Este tipo

**Con el fin de prestar ayuda a la mayor cantidad posible de demandantes, el Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos de ámbito nacional, regional y local.**

de cooperación es igualmente fundamental para el intercambio de información sobre el Derecho europeo, para conocer las novedades más importantes en el ámbito de los Defensores del Pueblo y para compartir buenas prácticas. Dicha cooperación tiene lugar en su mayor parte bajo los auspicios de la Red Europea de Defensores del Pueblo, si bien el Defensor del Pueblo Europeo también participa en conferencias, seminarios y reuniones celebradas fuera de la Red.

sos del Pueblo, si bien el Defensor del Pueblo Europeo también participa en conferencias, seminarios y reuniones celebradas fuera de la Red.

### ■ Red Europea de Defensores del Pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa a cerca de 94 instituciones de 32 países europeos, de ámbito nacional y regional dentro de la Unión y de ámbito nacional en los países candidatos a la adhesión a la UE, más Noruega, Islandia y, recientemente, Suiza.

La Red constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Sus experiencias y buenas prácticas se intercambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria.

#### Cooperación en la tramitación de reclamaciones

Son muchos los demandantes que se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. En muchos casos, un miembro de la

**Son muchos los demandantes que se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. En muchos casos, un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo puede ofrecer una solución eficaz.**

Red Europea de Defensores del Pueblo puede ofrecer una solución eficaz. En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo Europeo remite los asuntos de forma directa a los Defensores del Pueblo nacionales y regionales, o bien asesora adecuadamente al demandante. El capítulo 3 ofrece más información sobre esta cooperación.

Para ayudar a que la dimensión europea del trabajo de los Defensores del Pueblo se conozca mejor y explicar el servicio que éstos prestan a las personas con reclamaciones sobre asuntos comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la legislación europea, la Red aprobó una Declaración en octubre de 2007. Esta Declaración, que está disponible en la página web del Defensor del Pueblo en 23 idiomas, se modificó levemente durante el Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos que se celebró en Chipre en abril de 2009. La Declaración revisada recoge el hecho de que la página web del Defensor del Pueblo Europeo incluye ahora una guía interactiva que ayuda a los interesados a identificar qué Defensor del Pueblo u órgano análogo es el más adecuado para tramitar su reclamación o para responder a su solicitud de información. Se acordó asimismo revisar la Declaración cuando fuera necesario.

Igualmente, con miras a fomentar la sensibilización sobre la función de la Red de ayudar a los ciudadanos a reivindicar sus derechos al amparo del Derecho europeo, el Defensor del Pueblo Europeo intensificó en 2009 su cooperación con Europe Direct (véase la sección 4.1). Esta iniciativa del Defensor del Pueblo se vincula a un anuncio previo relativo a la evaluación de la viabilidad de crear un número de teléfono único para entablar contacto con la Red Europea de Defensores del Pueblo. Tras un examen exhaustivo de las diferentes opciones, el Defensor del Pueblo concluyó que, en lugar de crear un nuevo servicio, sería más eficaz y rentable basarse en la función actual del Centro de Contacto de Europa Direct como punto de acceso central para el público general que desea formular preguntas sobre la UE. El Defensor del Pueblo ha accedido a proporcionar al Centro de Contacto información y materiales acerca de la Red, de modo que se puedan facilitar a los interesados las indicaciones correctas cuando proceda.

Los Defensores del Pueblo nacionales y regionales pueden pedir al Defensor Europeo que responda por escrito a las preguntas que le hagan sobre el Derecho europeo y su interpretación, incluidas las relativas a cuestiones surgidas en su tramitación de reclamaciones específicas. El Defensor del Pueblo Europeo da la respuesta directamente o, en su caso, remite la pregunta a otra institución de la UE. Durante el año 2009, el Defensor del Pueblo regional de Emilia-Romaña, Italia, remitió una consulta sobre la interpretación de la normativa europea en la aplicación de los regímenes de seguridad social a los trabajadores por cuenta ajena y a sus familias que se desplazan dentro de la Unión.

## Seminarios

Se celebran seminarios dirigidos a Defensores del Pueblo nacionales y, en años alternos, a Defensores del Pueblo regionales, organizados conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y un organismo homólogo de ámbito nacional o regional.

El Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos se celebró en Pafos, Chipre, entre los días 5 y 7 de abril de 2009. La Comisaria de la Administración (Defensora del Pueblo) de Chipre, Eliana NICOLAU, y el Defensor del Pueblo Europeo organizaron conjuntamente el Seminario. En total, estuvieron representados en el Seminario de Defensores del Pueblo nacionales y regionales de 29 países. Los participantes procedían asimismo del Parlamento Europeo, la Comisión Europea, la Agencia Europea de Derechos Fundamentales, el Consejo de Europa y las autoridades chipriotas.



**El Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos se celebró en Pafos, Chipre, en abril de 2009. En total, estuvieron representados en el Seminario de Defensores del Pueblo nacionales y regionales de 29 países, y en sus sesiones se abordaron asuntos como la libre circulación de los ciudadanos europeos, la igualdad de trato de los ciudadanos europeos, la admisión, integración y regularización de los inmigrantes y solicitantes de asilo y el derecho relativo a un procedimiento de asilo.**

El seminario, titulado «La migración y su impacto en la labor de los Defensores del Pueblo», se dividió en cuatro sesiones temáticas. Entre los ponentes principales se contaron Jacques BARROT, Vicepresidente de la Comisión Europea responsable de Justicia, Libertad y Seguridad, quien, a través de un mensaje de vídeo, se refirió a la política europea de inmigración y asilo, y Elspeth GUILD, titular de la Cátedra Jean Monnet de Derecho migratorio de la Universidad de Nimega, Países Bajos, quien ofreció una completa y profunda ponencia sobre el fenómeno de la migración en la Unión.

## Defensores del Pueblo de Europa — Boletín de información

La publicación *Defensores del Pueblo de Europa — Boletín de información* resume el trabajo de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo y de los miembros europeos del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO). Publicado en inglés, francés, alemán, italiano y español, está dirigido a las más de 400 oficinas de Defensores del Pueblo de ámbito europeo, nacional, regional y local. Esta publicación aparece dos veces al año, en abril y en octubre. En los dos números de 2009, se trataron una amplia gama de temas, como el derecho de los ciudadanos a la libre circulación, las cuestiones de la migración y el asilo, la función de los Defensores del Pueblo en la supervisión de los centros penitenciarios, el acceso del público a los documentos y la transferencia de funciones públicas al sector privado. Otros artículos versaron sobre la protección de los más vulnerables de la sociedad, en particular, los niños, las personas con discapacidad, las personas sin hogar y los ancianos. Un tema recurrente en muchos de los artículos fue el papel de los Defensores del Pueblo en relación con la garantía de la plena aplicación del Derecho europeo.

## Herramientas de comunicación electrónica

El foro en Internet del Defensor del Pueblo para el debate e intercambio de documentos entre los Defensores del Pueblo y su personal en Europa ha resultado ser una herramienta extremadamente útil para la Red. Más de 260 personas tienen acceso al foro, que ofrece a las oficinas la oportunidad de cooperar a diario.

La sección del foro a la que los usuarios acceden más frecuentemente es el periódico virtual *Ombudsman Daily News*, que se publica todos los días laborables y contiene noticias sobre las diferentes oficinas de los Defensores del Pueblo, así como de la UE. Casi todas las oficinas de los Defensores del Pueblo nacionales y regionales de toda Europa consultan actualmente el *Daily News* y colaboran con él periódicamente.

En 2009, las oficinas de los Defensores del Pueblo siguieron compartiendo información a través de la publicación de preguntas y respuestas en el utilísimo foro de debate. Entre los temas tratados durante el año en cuestión se incluyeron la asistencia sanitaria transfronteriza, los menores extranjeros no acompañados, la discriminación religiosa y la libertad de conciencia, los cuerpos de seguridad nacional, las denuncias contra los bancos centrales y los contactos con los centros nacionales de SOLVIT.

En el foro figura una lista oficial de los Defensores nacionales y regionales de los Estados miembros de la UE, Noruega, Islandia, Suiza y los países candidatos. La lista se actualiza a medida que se producen cambios en los datos de contacto de las oficinas, por lo que constituye una fuente indispensable de información para los Defensores del Pueblo de toda Europa.

## ■ Reuniones con la participación del Defensor del Pueblo

Durante el año 2008, los esfuerzos del Defensor del Pueblo por colaborar con sus homólogos se extendieron más allá de las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Con vistas

Entre los principales actos a los que asistió el Defensor del Pueblo en 2009 se incluyó la Novena Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) organizada en junio en la capital sueca, ocasión en la que se celebró asimismo el bicentenario del Defensor del Pueblo Parlamentario de Suecia.

a promover la labor de los Defensores del Pueblo y el intercambio de buenas prácticas, el Sr. DIAMANDOUROS y sus colaboradores participaron en actos organizados por Defensores del Pueblo nacionales y regionales de toda Europa, incluidos los de Albania, Alemania, Grecia, Irlanda, Italia, Noruega, España, Suecia y el Reino Unido. Entre los principales actos a los que asistió el Defensor del Pueblo en 2009 se incluyó la Novena Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) organizada en junio en la capital

sueca, ocasión en la que se celebró asimismo el bicentenario del Defensor del Pueblo Parlamentario de Suecia. La conferencia que conmemoró este importante acontecimiento, trazó la evolución de la institución del Defensor del Pueblo desde sus orígenes en Suecia hasta sus diversas formas actuales. El Defensor del Pueblo Europeo también asistió a la Reunión Anual de la Asociación de los Defensores del Pueblo británicos e irlandeses celebrada en Warwick, Reino Unido, en mayo, y a la Asamblea General

del Instituto Europeo del Ombudsman, celebrada en Florencia, Italia, en octubre. El Secretario General del Defensor del Pueblo, Ian HARDEN, representó a la institución en la Tercera Reunión de la Asociación de Defensores del Pueblo del Mediterráneo celebrada en Atenas, Grecia, en diciembre.

## 4.3 Relaciones con otros grupos de interés

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a conseguir que cualquier persona u organización que tenga un problema con la administración de la UE conozca su derecho a presentar una reclamación por mala administración. También está interesado en fomentar la sensibilización sobre sus iniciativas encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y una cultura de servicio en la administración de la UE. En 2009, junto con su personal, desarrolló sus actividades en este ámbito, para lo que se llevaron a cabo unas 145 presentaciones.

En este apartado se resumen las muchas actuaciones a través de las cuales el Defensor del Pueblo intentó, durante el año, aumentar la sensibilización con respecto a su labor.

### ■ Conferencias y reuniones

#### Iniciativas en las que participó el Defensor del Pueblo

En 2009, el Defensor del Pueblo dedicó un tiempo considerable a reunirse con los principales grupos de interés para informarles de sus servicios y aprender de su experiencia en el trato con la

**En 2009, el Defensor del Pueblo dedicó un tiempo considerable a reunirse con los principales grupos de interés para informarles de sus servicios y aprender de su experiencia en el trato con la administración de la UE.**

administración de la UE. Así, presentó su trabajo en más de 60 actos a integrantes de la profesión jurídica, asociaciones empresariales, grupos de expertos, ONG, representantes de las administraciones locales y regionales, grupos de interés, universitarios, representantes políticos de alto nivel y funcionarios. Estas conferencias, seminarios y reuniones se organizaron en Bruselas y en

el territorio de los Estados miembros, a menudo en el marco de las visitas informativas del Defensor del Pueblo (véase más abajo). Destacaron, en particular, el acto de resolución de problemas celebrado en el Parlamento Europeo en marzo y el taller para pequeñas y medianas empresas que se celebró en el marco de la semana de las PYMES en mayo de 2009.

**El Defensor del Pueblo Europeo trabaja con ahínco para garantizar que las personas que tengan problemas para ejercer sus derechos al amparo del Derecho UE sepan quién puede prestarles ayuda. En marzo de 2009, organizó un seminario titulado «Resolución de problemas en la UE – A dónde acudir?» (*Problem solving in the EU – Where to turn?*). Asistieron a este acto más de 100 personas para saber de los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión de Peticiones, SOLVIT y el Servicio Europeo de Acción Ciudadana (ECAS).**



#### Iniciativas en las que participaron los colaboradores del Defensor del Pueblo

Los colaboradores del Defensor del Pueblo también trabajan intensamente por promover que la institución sea conocida. En 2009, realizaron más de 85 presentaciones a unos 2 600 ciudadanos de toda la UE. La mayoría de los visitantes procedieron de Alemania seguido de Francia, Austria y Grecia. Entre los participantes se encontraron estudiantes y becarios, abogados y jueces, periodistas,

empresarios y miembros de grupos de interés, funcionarios, personal de las oficinas de los Defensores del Pueblo y miembros del ejército.

Aunque los recursos disponibles limitan el número de presentaciones realizables cada año, el Defensor del Pueblo intenta, en la medida de lo posible, aceptar invitaciones de ciertos interesados. Todas estas presentaciones revisten una enorme importancia para contribuir a dotar a la administración de la UE de un «rostro humano».

## ■ Visitas informativas

En 2003, para concienciar a los ciudadanos sobre su labor y reforzar las relaciones de trabajo con sus homólogos nacionales y regionales, el Defensor del Pueblo inició un programa intensivo de

**Las visitas informativas del Defensor del Pueblo le condujeron a Eslovaquia y a la República Checa en mayo y a Finlandia y Estonia en octubre de 2009.**

visitas informativas en los Estados miembros y países en vías de adhesión a la Unión Europea. Desde entonces, el ritmo de las visitas no se ha ralentizado. Las visitas informativas del Defensor del Pueblo le condujeron a Eslovaquia y a la República Checa en mayo y a Finlandia y Estonia en octubre de 2009. El Defensor del

Pueblo también viajó a Italia en junio para participar en una serie de actos de sensibilización.

**ESLOVAQUIA** — Entre los días 13 y 15 de mayo de 2009, el Defensor del Pueblo Europeo visitó Eslovaquia. La oficina del Defensor del Pueblo eslovaco, Pavel KANDRÁČ, organizó la visita. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Presidente de Eslovaquia, el Dr. Ivan GAŠPAROVIČ, con el Primer Ministro, Robert FICO, y con el Portavoz Adjunto del Parlamento, Miroslav ČÍŽ. También se reunió con el Colegio de Abogados y con la Cámara de Comercio de Eslovaquia, así como con representantes de SOLVIT y de la Red Europea para las Empresas que participaron en tales reuniones. El Defensor del Pueblo pronunció una conferencia en la Universidad de Economía de Bratislava a la que también asistieron representantes de ONG. Tras la celebración de una conferencia de prensa, la radio, la prensa escrita y la televisión de Eslovaquia dieron una amplia cobertura a la visita del Defensor del Pueblo.



**ESLOVAQUIA** — Durante su visita informativa a Eslovaquia, que tuvo lugar entre los días 13 y 15 de mayo, el Defensor del Pueblo se entrevistó con el Presidente, el Primer Ministro y el Portavoz Adjunto del Parlamento de Eslovaquia y celebró una serie de actos de sensibilización. El Sr. DIAMANDOUROS aparece en la fotografía junto al Defensor del Pueblo eslovaco, Pavel KANDRÁČ, cuya oficina organizó la visita.

**REPÚBLICA CHECA** — La oficina del Defensor Público de los Derechos (Defensor del Pueblo) de la República Checa organizó la visita informativa del Defensor del Pueblo Europeo a Brno y Praga entre los días 17 y 20 de mayo. En Brno, el Sr. DIAMANDOUROS mantuvo una extensa reunión con el Defensor del Pueblo, Otakar MOTEJL, y con su personal. Intercambió opiniones con los más altos representantes del sistema judicial checo, incluida la Presidenta del Tribunal Supremo, Iva BROŽOVÁ. También se reunió con representantes de ONG y con el Consejo Regional de la Región de Cohesión Sudoriental en un acto de información organizado en el marco de la visita. En Praga, el Sr. DIAMANDOUROS se



reunió con el Presidente checo, Václav KLAUS, con el Primer Ministro, Jan FISCHER, y con el Ministro de Derechos Humanos, Michael KOCÁB. También debatió con la Cámara de Comercio checa y con los representantes checos de SOLVIT y de la Red Europea para las Empresas.

**REPÚBLICA CHECA — La oficina del Defensor Público de los Derechos (Defensor del Pueblo) de la República Checa organizó la visita informativa del Defensor del Pueblo Europeo a Brno y Praga entre los días 17 y 20 de mayo. La visita gozó de una amplia cobertura en los medios de comunicación checos, tras la celebración de una conferencia de prensa conjunta de los Sres. DIAMANDOUROS y MOTEJL, que aparecen en la fotografía acompañados de periodistas.**



FINLANDIA — El Defensor del Pueblo Europeo visitó Finlandia entre los días 25 y 28 de octubre en respuesta a una invitación de la Ministra de Asuntos Europeos, Astrid THORS. Antes de la visita, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Comisario de Ampliación, Olli REHN, para debatir asuntos de la UE en lo que atañe a Finlandia. Durante su estancia en Helsinki, el Defensor del Pueblo se reunió con la Defensora del Pueblo Parlamentaria, Riitta-Leena PAUNIO, y con su personal, y presentó su trabajo a ONG, miembros de la comunidad empresarial, estudiantes universitarios y medios de comunicación. Se reunió con la Presidenta de Finlandia, Tarja HALONEN, el Presidente del Tribunal Supremo de lo Contencioso-Administrativo, Pekka HALLBERG, y con la Ministra de Asuntos Europeos, Astrid THORS. También celebró reuniones con el Vicecanciller de Justicia, Mikko PUUMALAINEN, el Defensor del Pueblo de Protección de Datos, Reijo AARNIO, y varias comisiones parlamentarias.

**FINLANDIA — El Defensor del Pueblo Europeo visitó Finlandia entre los días 25 y 28 de octubre. La Defensora del Pueblo Parlamentaria finlandesa ayudó a organizar la visita, junto a la Oficina de Información del Parlamento Europeo y a la Representación de la Comisión Europea. Uno de los puntos álgidos de la visita lo constituyó la reunión con el primer Defensor del Pueblo Europeo, el diputado Jacob SÖDERMAN, quien presentó al Sr. DIAMANDOUROS en la conferencia que éste último pronunció en la Universidad de Helsinki y participó en la reunión informativa con los periodistas.**



ESTONIA — El Defensor del Pueblo viajó a Estonia entre los días 29 y 30 de octubre para realizar una visita informativa organizada por el Canciller de Justicia (Defensor del Pueblo estonio), Indrek TEDER. El Defensor del Pueblo se dirigió a los funcionarios del Canciller de Justicia y mantuvo un extenso debate con el Canciller y su Adjunto, Madis ERNITS. Se reunió con el Presidente de Estonia, Toomas HENDRIK ILVES, con la Presidenta del Parlamento, Ene ERGMA, y con el Ministro de Justicia, Rein LANG, durante su visita. También pronunció una conferencia pública en la Universidad de Tartu y se reunió con representantes de la comunidad empresarial, así como con el Colegio de Jueces de

Estonia. Antes de partir hacia Tallin, el Sr. DIAMANDOUROS se había reunido con el Vicepresidente de la Comisión responsable de Asuntos Administrativos, Auditoría y Lucha contra el Fraude, Siim KALLAS, para debatir sobre el propósito de la visita informativa.



**ESTONIA** — En el marco de la visita informativa del Defensor del Pueblo a Estonia, la Oficina de Información del Parlamento Europeo en Tallin organizó una reunión informativa para ONG y periodistas, así como una serie de entrevistas con los medios, contribuyendo así a dar difusión a la visita del Defensor del Pueblo. El Sr. DIAMANDOUROS aparece aquí fotografiado en la reunión, junto a la Jefa de la Oficina de Información del Parlamento, Kadi HERKÜL.

ITALIA — La ANCI (Asociación Nacional de Municipios Italianos) invitó al Defensor del Pueblo Europeo a participar, en Palermo, en un acto organizado con el fin de dar a conocer su trabajo. Durante su estancia en Palermo, los días 2 y 3 de junio, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con representantes de las autoridades regionales, entre ellos el Presidente del Consejo Regional, Alberto CAMPAGNA, y el alcalde de Palermo, Diego CAMMARATA. El Defensor del Pueblo viajó posteriormente a Roma para celebrar varias reuniones, en concreto con el Presidente de la República, Giorgio NAPOLITANO. Intervino asimismo en un acto organizado por el Colegio de Abogados de Italia e intercambió puntos de vista con Sabino CASSESE, Magistrado del Tribunal Constitucional italiano, y con el parlamentario Sandro GOZI, que ha presentado un proyecto de ley relativa a la creación de un Defensor del Pueblo nacional en Italia. El Sr. DIAMANDOUROS también se reunió con el Jefe del Departamento de Políticas Comunitarias italiano, Roberto ADAM, y con los representantes italianos de SOLVIT.



**ITALIA** — El Sr. DIAMANDOUROS visitó Italia entre los días 2 a 5 de junio, en respuesta a una invitación del Secretario General de ANCI Sicilia, Andrea PIRAINO, para dirigirse a los miembros de la Asociación Nacional de Municipios Italianos (ANCI). El Sr. DIAMANDOUROS aparece fotografiado en el acto celebrado en Palermo, donde describió su trabajo y los tipos de reclamaciones que tramita. El Defensor del Pueblo de Misilmeri, Pierangelo BONANNO, ayudó a organizar la visita del Defensor del Pueblo a Palermo.

Todas estas visitas resultaron extremadamente fructíferas en términos de concienciar a los ciudadanos sobre los derechos que les amparan con arreglo a la legislación europea. Sirvieron asimismo para difundir la labor del Defensor del Pueblo Europeo y sus homólogos, y para facilitar información sobre el derecho a presentar una reclamación.

## ■ Actividades con los medios de comunicación

El Defensor del Pueblo reconoce el importante papel que los medios de comunicación desempeñan a la hora de informar a la opinión pública, enriquecer el debate y mejorar la visibilidad de

**Una política de medios de comunicación anticipatoria es uno de los componentes esenciales de las actividades y esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover el respeto de los derechos garantizados por el Derecho europeo y mejorar la calidad de la administración.**

sus servicios en todos los Estados miembros de la UE. Una política de medios de comunicación anticipatoria es uno de los componentes esenciales de las actividades y esfuerzos del Defensor del Pueblo por promover el respeto de los derechos garantizados por el Derecho europeo y mejorar la calidad de la administración.

En 2009, las principales actividades mediáticas del Defensor del Pueblo incluyeron la celebración de conferencias de prensa en Bruselas para presentar su Informe Anual, así como en Bratislava, Praga, Helsinki y Tallin, en el marco de las visitas informativas antes mencionadas. Las ruedas de prensa con periodistas de diferentes diarios y agencias brindaron también al Defensor del Pueblo Europeo la oportunidad de explicar su labor a los ciudadanos y su punto de vista sobre ciertos temas. Por último, en 2009 el Sr. DIAMANDOUROS concedió unas 40 entrevistas a representantes de la prensa escrita y los medios de comunicación audiovisuales y electrónicos en Estrasburgo, en Bruselas y en otros lugares, sobre todo durante sus visitas informativas.

**Durante el año 2009 los medios de comunicación dieron una amplia cobertura a la labor del Defensor del Pueblo, en particular a la reclamación presentada por el fabricante de microprocesadores Intel, a la cuestión de la transparencia y al Informe Anual de 2008. El Defensor del Pueblo aparece en la fotografía concediendo una entrevista a europarlTV tras el debate celebrado en el Parlamento a propósito de sus actividades en 2008.**



En 2009 se emitieron 21 comunicados de prensa, que se hicieron llegar a los periodistas y partes interesadas de toda Europa. Entre los temas tratados se incluyeron la revisión de las normas de la UE sobre el acceso del público a los documentos, los derechos de los pasajeros, las demoras en los pagos de la Comisión Europea, la financiación de los edificios del Parlamento Europeo y la reclamación presentada por el fabricante de microprocesadores Intel.

La cobertura mediática de la labor del Defensor del Pueblo aumentó significativamente de 2008 a 2009, con un incremento del 85% del número de recortes de prensa identificados. Ello se debió en gran medida a la amplia cobertura dada a la reclamación de Intel mencionada anteriormente (véase la sección 3.3).

## ■ Publicaciones

A lo largo del año se dio una amplia difusión al material referido al trabajo del Defensor del Pueblo, especialmente durante las Jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en Bruselas y Estrasburgo en mayo.

De particular interés en lo que atañe a las publicaciones de 2009 fueron el *Informe Anual*, cuyo estilo se renovó, y el documento *Síntesis 2008*. El Defensor del Pueblo recibió comentarios muy elogiosos

**Todas las publicaciones del Defensor del Pueblo están disponibles en su página web, <http://www.ombudsman.europa.eu>, y se pueden obtener gratuitamente en EU Bookshop, <http://bookshop.europa.eu>**

sobre estas dos publicaciones, a las que sometió a una revisión completa para hacerlas más sencillas y accesibles. Ambas publicaciones se editaron en las 23 lenguas oficiales de la UE y se distribuyeron entre los principales grupos de interés y el público en general. Todas las publicaciones del Defensor del Pueblo están disponibles en su página web, <http://www.ombudsman.europa.eu>, y se pueden obtener gratuitamente en EU Bookshop, <http://bookshop.europa.eu>

Asimismo en 2009, el Defensor del Pueblo concluyó los preparativos relativos a la creación de una nueva identidad visual para la institución, incluidos los nuevos logotipos tanto del Defensor del Pueblo Europeo como de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Está previsto que la nueva identidad visual se inaugure en 2010.

## ■ Comunicaciones electrónicas

### Comunicación por correo electrónico

En 2009, cerca del 60 % de todas las reclamaciones que recibió el Defensor del Pueblo se presentaron a través de Internet. Una elevada proporción de ellas (el 72 %) utilizaron el formulario electrónico, disponible en la página web del Defensor del Pueblo en 23 lenguas.

En 2009, la cuenta principal de correo electrónico del Defensor del Pueblo Europeo fue utilizada para responder a un total de 1 850 solicitudes de información, frente a las aproximadamente 4 300 de 2008, las 4 100 de 2007 y las 3 500 de 2006. La significativa reducción de solicitudes de información recibidas en 2009 se debió en gran medida al rotundo éxito de la nueva guía interactiva del Defensor del Pueblo disponible en su página web. La misma permitió a los interesados obtener la información necesaria sin tener que presentar una solicitud. Aproximadamente 1 600 de los 1 850 correos electrónicos en los que se pedía información eran solicitudes individuales, a las que los colaboradores competentes del Defensor del Pueblo remitieron una respuesta personal. En torno a 250 de los correos fueron parte de un envío multitudinario referido fundamentalmente a las supuestas dificultades que hallan los canales de televisión catalanes para emitir en la Comunidad Valenciana.

### Evolución de la página web

El 5 de enero de 2009, el Defensor del Pueblo puso en marcha su nueva página web. El objetivo de la misma consiste en suministrar a los visitantes información clara, sucinta y fácilmente comprensible sobre lo que el Defensor del Pueblo Europeo puede hacer. Se ofrece una visión general de los resultados obtenidos hasta la fecha y se explica la manera de presentar una reclamación. La página web se actualizó periódicamente a lo largo del año con resúmenes de asuntos, comunicados de prensa, detalles de próximos acontecimientos y publicaciones.

Reviste particular interés la inclusión, en la nueva página web, de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, que pretende ayudar a los interesados a identificar el organismo más apropiado al

**En 2009, más de 26 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo a través de la guía interactiva.**

que presentar sus reclamaciones. Este servicio está resultando especialmente útil a los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones de toda Europa. En 2009, más de 26 000 personas solicitaron y recibieron asesoramiento del Defensor del Pueblo

a través de la guía interactiva. La recomendación más común que se dio fue la de presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo, seguida de la recomendación de ponerse en contacto con Europe Direct, facilitar información sobre la función de la Comisión Europea de garantizar la aplicación de la legislación de la UE y aconsejar ponerse en contacto con un Defensor del Pueblo nacional o regional.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009, la página web del Defensor del Pueblo recibió alrededor de 340 000 visitantes únicos que, en conjunto, visualizaron más de 4 millones de páginas. La mayor cifra de visitantes procedió de España, seguida de Italia, Alemania, Francia y Bélgica.

A fin de garantizar que la página web del Defensor del Pueblo Europeo permanezca a la vanguardia de este tipo de servicios de la Unión Europea, la Secretaría del Defensor del Pueblo colaboró a lo largo de 2009 con el Comité Editorial Interinstitucional de Internet (CEiii).



A large, white, sans-serif number '5' is positioned on the left side of the page, partially overlapping a white rectangular area. The background is a solid, light beige color.

Recursos





**E**L PRESENTE capítulo proporciona una visión general de los recursos que se pusieron a disposición de la institución del Defensor del Pueblo en 2009. Incluye una descripción de la labor realizada por los distintos departamentos y unidades de la Oficina, así como de los esfuerzos emprendidos para garantizar un buen flujo de información entre el personal y promover oportunidades de desarrollo profesional. La segunda parte del capítulo está dedicada al presupuesto del Defensor del Pueblo.

## 5.1 Personal

Para tramitar adecuadamente las reclamaciones sobre mala administración en las 23 lenguas del Tratado y fomentar la sensibilización sobre la labor del Defensor del Pueblo, la institución cuenta

Las reuniones periódicas y el retiro anual del personal contribuyen a informar a éste de cambios en el seno de la Oficina y alientan a sus miembros a reflexionar sobre el modo en que su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la institución.

con el apoyo de un personal muy cualificado y multilingüe. Las reuniones periódicas y el retiro anual del personal contribuyen a informar a éste de cambios en el seno de la Oficina y alientan a sus miembros a reflexionar sobre el modo en que su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la institución.

### ■ Retiros del personal

Los retiros del personal del Defensor del Pueblo Europeo forman parte de la planificación estratégica de la institución, sobre todo porque suponen una fuente de inspiración y ofrecen orientación útil para la formulación de políticas y la preparación del plan de gestión anual. Los retiros se encuadran en un ciclo anual de actividades que ofrecen al personal y a los becarios del Defensor del

Los retiros del personal se encuadran en un ciclo anual de actividades que ofrecen al personal y los becarios del Defensor del Pueblo la oportunidad de compartir de manera informal los puntos de vista directamente relacionados con el trabajo de la institución.

El retiro de 2009 se celebró entre los días 11 y 13 de febrero y versó sobre el tema «Trabajar juntos». Los temas específicos abordados fueron los siguientes: tramitación de reclamaciones, contacto con las instituciones, utilización de un lenguaje sencillo e información, participación y valoración del personal.



Pueblo la oportunidad de compartir los puntos de vista sobre el trabajo de la institución. Las conclusiones extraídas en los retiros contribuyen a conformar los objetivos estratégicos del Defensor del Pueblo que, a su vez, orientan las actividades de cada una de sus unidades.

El retiro de 2009 se celebró entre los días 11 y 13 de febrero y versó sobre el tema «Trabajar juntos». Tras el retiro de 2008, que versó sobre la identidad de la institución y el concepto de buena administración, el retiro de 2009 se centró más en el trabajo interno de la Oficina. Como parte de las acciones de preparación del retiro, se invitó a los miembros del personal a cumplimentar el mismo cuestionario de autoevaluación empleado para el retiro de 2006. El objetivo consistía en permitir la comparación directa de los resultados obtenidos, con el fin de identificar los progresos logrados y los ámbitos que aún necesitan ser abordados. Los resultados y el análisis del cuestionario se tuvieron en cuenta a la hora de elaborar el programa definitivo de las presentaciones y los temas de debate para el retiro.

Al igual que las ediciones anteriores, el personal consideró este tercer retiro como una experiencia muy positiva. Se prevé que el próximo retiro del personal se organice para febrero de 2010.

## ■ Reuniones del personal

Las reuniones periódicas del personal se convocan con el fin de garantizar un buen flujo de información entre el personal y de promover oportunidades de desarrollo profesional. Por regla general, en el orden del día se incluye una descripción de las actividades recientes y futuras de la institución, así como una presentación de su evolución administrativa, jurídica y política. El Secretario General y los Jefes de Departamento y Unidad también desempeñan una función activa en las reuniones del personal. Durante el año, las reuniones del personal se celebraron el 10 de julio y el 11 de diciembre y constituyeron un foro útil de debate y de intercambio de información.



**Con el fin de mantener al personal informado de la evolución en otras instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo también invita a oradores externos, quienes ofrecen presentaciones sobre temas pertinentes. El 20 de noviembre de 2009, el Presidente del Tribunal de Primera Instancia, Marc JAEGER, visitó Estrasburgo para pronunciar un discurso sobre «El principio de buena administración en el Derecho comunitario». El Sr. JAEGER aparece en la fotografía junto al Defensor del Pueblo.**

Con el fin de mantener al personal informado de la evolución en otras instituciones de la UE, el Defensor del Pueblo también invita a oradores externos, quienes ofrecen presentaciones sobre temas pertinentes. El 20 de noviembre de 2009, el Presidente del Tribunal de Primera Instancia, Marc JAEGER, visitó Estrasburgo para pronunciar un discurso sobre «El principio de buena administración en el Derecho comunitario». Esta excelente presentación dio lugar a una serie de preguntas y observaciones sobre un tema que es de importancia fundamental para la labor del Defensor del Pueblo.

## El Defensor del Pueblo y su personal

A continuación se ofrece un resumen de la estructura de la institución e información sobre el Defensor del Pueblo y sus colaboradores. El apartado concluye con una breve descripción del papel del Comité de personal del Defensor del Pueblo y del responsable de la protección de datos de la institución.

### Defensor del Pueblo Europeo

#### **P. Nikiforos DIAMANDOUROS** — DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

Nacido el 25 de junio de 1942 en Atenas, Grecia. Fue elegido Defensor del Pueblo Europeo el 15 de enero de 2003 y tomó posesión de su cargo el 1 de abril de 2003. Fue reelegido para un mandato de cinco años el 11 de enero de 2005.

De 1998 a 2003 fue el primer Defensor del Pueblo de Grecia. Fue, asimismo, catedrático de Política Comparada en el Departamento de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad de Atenas desde 1993 hasta el mes de agosto de 2009 (en excedencia de 2003 a 2009). Desde 1995 hasta 1998 desempeñó el cargo de director y presidente del Centro Nacional Griego para la Investigación Social (EKKE).

Obtuvo la Licenciatura en Ciencias Políticas en la Universidad de Indiana (1963), y las titulaciones de Maestría en Artes (1965), Maestría en Filosofía y Letras (1969) y Doctorado (1972) en esa misma disciplina en la Universidad de Columbia (EE.UU.). Antes de incorporarse en 1988 al profesorado de la Universidad de Atenas, ejerció la docencia y la investigación en la Universidad del Estado de Nueva York y en la Universidad de Columbia, respectivamente (1973-78). De 1980 a 1983 desempeñó el cargo de director de Desarrollo en el *Athens College*, de Atenas, Grecia. De 1983 a 1988 fue director del Programa para Europa occidental, así como Oriente Próximo y Norte de África, del Consejo de Investigación de Ciencias Sociales, Nueva York. Desde 1988 hasta 1991 fue director del Instituto Griego de Estudios Internacionales y Estratégicos de Atenas, un laboratorio de ideas de orientación política creado con fondos conjuntos de las Fundaciones Ford y MacArthur. En 1997 fue profesor invitado de Ciencias Políticas en el Centro de Estudios Avanzados en Ciencias Sociales «Juan March» de Madrid.

Ha desempeñado el cargo de presidente de la Asociación Griega de Ciencias Políticas (1992-98) y de la Asociación de Estudios de Griego Moderno de los Estados Unidos de América (1985-88). Entre 1999 y 2003 fue miembro de la Comisión Nacional griega de Derechos Humanos, mientras que entre 2000 y 2003 fue miembro del Consejo Nacional griego para la Reforma Administrativa. De 1988 a 1995, fue copresidente del Subcomité sobre Europa meridional del Consejo de Investigación de Ciencias Sociales (Nueva York), cuyas actividades son financiadas con fondos de la Fundación Volkswagen. También es coeditor general de la Serie sobre la Nueva Europa meridional y beneficiario de becas de investigación de la Fundación *Fulbright* y la NEH (*National Endowment for the Humanities*).

Ha escrito numerosos trabajos sobre política e historia de Grecia, de Europa meridional y del sudeste de Europa, en particular sobre la democratización, la construcción del Estado y la nación y la relación entre cultura y política. ■

#### — Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo

La Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo se encarga del funcionamiento de la oficina personal del Defensor del Pueblo y proporciona asesoramiento a éste. Presta asimismo asesoramiento sobre las relaciones con otras instituciones europeas y sobre cuestiones relacionadas con los asuntos tratados por el Defensor del Pueblo. Desempeña además una serie de tareas administrativas, entre las que se incluye la gestión del programa del Defensor del Pueblo, la coordinación de su correspondencia entrante y saliente, la gestión de los aspectos protocolarios de la labor de la institución y el cumplimiento de las tareas de secretaría general del Defensor del Pueblo.

#### Secretario General

El Secretario General se encarga de la planificación estratégica en la institución y de la supervisión de su administración general. Asimismo, asesora al Defensor del Pueblo sobre la estructura

**El Secretario General se encarga de la planificación estratégica en la institución y de la supervisión de su administración general.**

y la gestión de la institución, la planificación de sus actividades y el control de su trabajo y sus resultados. En lo que respecta concretamente al trabajo del Departamento Jurídico, el Secretario General asesora al Defensor del Pueblo a propósito de la estrategia

jurídica y lo asiste y asesora en la tramitación de reclamaciones y en las investigaciones. Por último, el Secretario General coordina las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las demás instituciones europeas y desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las relaciones con las oficinas de los Defensores del Pueblo de toda Europa y el acercamiento a los ciudadanos europeos.

### Ian HARDEN — SECRETARIO GENERAL

Nacido el 22 de marzo de 1954 en Norwich, Inglaterra. Estudió Derecho en el *Churchill College* de Cambridge, donde obtuvo la Licenciatura en Filosofía y Letras con la calificación de matrícula de honor (*first class honours*) en 1975 y la Licenciatura en Derecho en 1976. Tras su graduación, ingresó en la Facultad de Derecho de la Universidad de Sheffield como profesor desde 1976 hasta 1990, profesor titular desde 1990 hasta 1993, profesor adjunto desde 1993 hasta 1995 y catedrático de Derecho público en 1995. En 1996 ingresó en la institución del Defensor del Pueblo Europeo como consejero jurídico principal, convirtiéndose en Jefe de la Secretaría de 1997 a 1999 y, a partir de 2000, en Jefe del Departamento Jurídico. Fue nombrado Secretario General del Defensor del Pueblo el 1 de agosto de 2006. Es autor o coautor de numerosas publicaciones sobre Derecho europeo y Derecho público, entre las que se incluyen *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Londres CEPR, 1995), y *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Asimismo, es miembro de la *Association française de droit constitutionnel* y del *Study of Parliament Group* del Reino Unido, y profesor honorario de la Universidad de Sheffield. ■

## Departamento Jurídico

El Departamento Jurídico está compuesto fundamentalmente por letrados cuya principal responsabilidad consiste en analizar las reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo y realizar las

**El Departamento Jurídico está compuesto fundamentalmente por letrados cuya principal responsabilidad consiste en analizar las reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo y realizar las correspondientes investigaciones bajo la supervisión del Jefe del Departamento Jurídico y los cuatro Jefes de las Unidades jurídicas.**

correspondientes investigaciones bajo la supervisión del Jefe del Departamento Jurídico y los cuatro Jefes de las Unidades jurídicas. El Jefe del Departamento Jurídico también asesora al Defensor del Pueblo en relación con la estrategia y dirección jurídica de la institución y dirige el Departamento.

En 2009, el Departamento contaba con una plantilla de 25 personas y estaba formado por el Jefe del Departamento Jurídico, cuatro Jefes de Unidades jurídicas, tres Asesores jurídicos principales, 14 letrados, un jurista-lingüista y una asistente del

Jefe del Departamento Jurídico. Durante el año de referencia, el Departamento Jurídico tuvo 21 becarios a su cargo.

### João SANT'ANNA — JEFE DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nacido el 3 de mayo de 1957 en Setúbal, Portugal. Estudió Derecho en la Universidad de Lisboa de 1975 a 1980 e ingresó en el colegio de abogados de esta ciudad en 1981. Entre 1980 y 1982 trabajó como letrado en la División Jurídica y Administrativa del Ministerio de Interior portugués para la región de Lisboa. Entre 1982 y 1984, continuó con sus estudios de Derecho de la propiedad intelectual en la Universidad Ludwig-Maximilian y el Instituto Max-Planck de Munich. Tras regresar a Portugal en 1984, fue nombrado Jefe de la División Jurídica y Administrativa del Ministerio del Interior portugués para la región de Lisboa. En 1986, se convirtió en funcionario del Parlamento Europeo y trabajó en las Direcciones Generales de Información y Relaciones Públicas, de Estudios y de Personal y Finanzas y, por último, en el Servicio Jurídico del Parlamento Europeo. En 2000 ingresó en la institución del Defensor del Pueblo como Jefe del Departamento de Administración y Finanzas. El 1 de julio de 2007 fue nombrado Jefe del Departamento Jurídico. ■

### — Jefes de las Unidades jurídicas

Cada Jefe de Unidad jurídica supervisa a un equipo de letrados y becarios para garantizar una elevada calidad en la tramitación de las reclamaciones y asiste al Jefe del Departamento Jurídico para garantizar que el trabajo del Departamento es adecuado, oportuno y coherente. Se incluye en estas tareas la difusión y supervisión del cumplimiento de los procedimientos internos, normas y plazos. Los Jefes de las Unidades jurídicas tienen asimismo tareas propias, similares a las de los letrados que se describen más adelante. Por otra parte, acuden a ciertos actos públicos en representación

del Defensor del Pueblo. Todos ellos dependen del Jefe del Departamento Jurídico, con el que se reúnen periódicamente.

Actualmente existen cuatro Jefes de Unidad jurídica: Son, en orden alfabético: Peter BONNOR, de nacionalidad danesa y que trabaja en la institución desde 1998, Gerhard GRILL, de nacionalidad alemana, que empezó a trabajar en la institución del Defensor del Pueblo en 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, de nacionalidad polaca, quien se unió a la institución en 2003, y Fergal Ó REGAN, irlandés, que lo hizo en 2006.

### — Letrados

Los letrados se ocupan de tramitar las reclamaciones, que se pueden enviar al Defensor del Pueblo en cualquiera de las 23 lenguas del Tratado de la Unión Europea. Asimismo, proponen y llevan a cabo investigaciones de oficio, responden a las solicitudes de información de los ciudadanos, prestan asistencia al Defensor del Pueblo en relación con cuestiones jurídicas, asesoran en lo relativo a las tradiciones, procedimientos y la evolución del ámbito jurídico de sus respectivos Estados miembros y realizan presentaciones sobre el trabajo del Defensor del Pueblo.

## Departamento de Administración y Finanzas

El Departamento de Administración y Finanzas lleva a cabo todas las labores de la institución no relacionadas directamente con el examen de las reclamaciones y la realización de las investiga-

**El Departamento de Administración y Finanzas lleva a cabo todas las labores de la institución no relacionadas directamente con el examen de las reclamaciones y la realización de las investigaciones.**

ciones. Desde el 1 de julio de 2008 se compone de cuatro Unidades, que se describen más adelante, así como de la Secretaría de Reclamaciones. El Jefe del Departamento coordina el trabajo del Departamento y es responsable de la organización general, del funcionamiento de la oficina, de la gestión del personal, de proponer la estrategia presupuestaria y financiera de la institu-

ción y supervisar su aplicación, así como de representar al Defensor del Pueblo en una serie de foros internacionales. En 2009, el Departamento contaba con una plantilla de 34 personas.

### João SANT'ANNA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (INTERINO) ■

### — Secretaría de Reclamaciones

La Secretaría de Reclamaciones se encarga del registro, distribución y seguimiento de las reclamaciones que se presentan al Defensor del Pueblo. Se ocupa de que se registren éstas en una base de datos, de que se acuse recibo de ellas y de que se transmitan al Departamento Jurídico. Gestiona toda la correspondencia entrante y saliente, actualiza los registros de las reclamaciones en la base de datos durante todo el proceso de tramitación, controla el cumplimiento de los plazos, elabora estadísticas relativas a las reclamaciones y archiva documentos relacionados con ellas. Peter BONNOR es el Jefe de la Secretaría de Reclamaciones.

### — Unidad de Administración y Personal

Las tareas de la Unidad de Administración y Personal son amplias. Entre ellas se incluyen las cuestiones relativas al personal y su contratación, la correspondencia entrante y saliente, la centralita telefónica, la infraestructura de la oficina, la coordinación de la traducción de los documentos, la organización y gestión de la biblioteca de consulta jurídica y la aplicación de la política de archivo y documentación de la institución. Esta Unidad es también responsable de la política de tecnologías de la información y de atender las necesidades informáticas de la institución, tarea que lleva a cabo en estrecha cooperación con el Parlamento Europeo. El Jefe de la Unidad es Alessandro DEL BON, de doble nacionalidad alemana e italiana, que ingresó en la institución en 1998.

### — Unidad Presupuestaria y Financiera

La Unidad Presupuestaria y Financiera garantiza el cumplimiento de la Secretaría del Defensor del Pueblo de las normas financieras aplicables, destinadas a conseguir que los recursos presupuestarios se apliquen de forma económica y eficiente, y estén adecuadamente protegidos. Esta Unidad también se encarga de establecer y aplicar los correspondientes mecanismos de control interno necesarios para lograr tales objetivos. Estas funciones derivan del hecho de que el Defensor del Pueblo Europeo dispone de un presupuesto independiente. Los gestores financieros, bajo la autoridad del Ordenador Delegado, elaboran y ejecutan el presupuesto. El Jefe de la Unidad es Loïc JULIEN, de nacionalidad francesa, quien comenzó a trabajar en la institución en 2005.

### — Unidad de Comunicación

La Unidad de Comunicación elabora las publicaciones y el material promocional del Defensor del Pueblo, mantiene la página web y establece la identidad visual de la institución. También coordina la Red de Defensores del Pueblo y, de forma más general, las relaciones con las asociaciones de Defensores del Pueblo dentro y fuera de Europa. El Jefe de la Unidad es Ben HAGARD, de nacionalidad británica, que se incorporó a la institución en 1998.

### — Unidad de Medios de Comunicación, Empresa y Sociedad Civil

La Unidad de Medios de Comunicación, Empresa y Sociedad Civil ayuda al Defensor del Pueblo a llegar a los ciudadanos y organizaciones que puedan necesitar de sus servicios. Contribuye a las tareas de sensibilización sobre el trabajo del Defensor del Pueblo en toda la Unión Europea. La Unidad mantiene y promueve las relaciones con los medios de comunicación, organiza las visitas informativas y los actos en los que participa el Defensor del Pueblo y actúa como enlace con otras instituciones en iniciativas de promoción. Su personal también se encarga de redactar las publicaciones y los discursos del Defensor del Pueblo. Rosita AGNEW, de nacionalidad irlandesa y que trabaja para la institución desde 2001, es la Jefa de esta Unidad.

### — Comité de Personal

El Comité de Personal del Defensor del Pueblo representa los intereses del personal y promueve un diálogo continuo entre la institución y éste. El Comité de Personal ha contribuido enormemente al adecuado funcionamiento del servicio, al ofrecer al personal un canal para la expresión de sus opiniones y llamar la atención de la administración sobre cualesquiera dificultades relativas a la interpretación y la aplicación de los reglamentos en vigor. El Comité de Personal presenta sugerencias sobre la organización y funcionamiento del servicio, así como propuestas para mejorar las condiciones de vida y de trabajo del personal. En este contexto, ha desempeñado un importante papel en los retiros del personal desde 2006.

Actualmente el Comité cuenta con tres miembros elegidos, a saber, el Presidente, Daniel KOBLENZ, Elodie BELFY y Christopher MILNES.

### — Responsable de la Protección de Datos

Cada institución europea cuenta con un responsable de la protección de datos que coopera con el Supervisor Europeo de Protección de Datos y vela por que el tratamiento de los datos no tenga efectos adversos sobre los derechos y las libertades de los interesados. El responsable de la protección de datos también garantiza que los responsables del tratamiento y los interesados sean informados de sus derechos y obligaciones de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001<sup>1</sup>. Desde marzo de 2006, Loïc JULIEN es el responsable de la protección de datos en la institución del Defensor del Pueblo Europeo.

---

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

## 5.2 Presupuesto

### ■ El presupuesto en 2009

Desde el 1 de enero de 2000, el presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea (actualmente, sección VIII)<sup>2</sup>. Se divide en tres títulos. El título 1 del presupuesto incluye los sueldos, indemnizaciones y otros costes relacionados con el personal. El título 2 cubre los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución.

Los créditos presupuestarios ascendieron en 2009 a 8 906 880 EUR.

### ■ Cooperación interinstitucional

Para garantizar el mejor uso posible de los recursos y evitar duplicaciones innecesarias de personal, el Defensor del Pueblo coopera en la medida de lo posible con otras instituciones de la UE. Esta

**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.**

cooperación y la facturación de estos servicios al Defensor del Pueblo Europeo ha permitido un ahorro considerable para el presupuesto europeo. El Defensor del pueblo coopera en este sentido especialmente con:

- (i) 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 los inmuebles, la tecnología de la información, las comunicaciones, los servicios médicos, la formación, la traducción y la interpretación;
- (ii) la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, sobre diversos aspectos de las publicaciones;
- (iii) el Centro de Traducción de los Órganos de la UE, que se encarga de muchas de las traducciones requeridas por el Defensor del Pueblo en su trabajo para los ciudadanos.

### ■ Control presupuestario

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

Al igual que otras instituciones de la UE, la institución del Defensor del Pueblo también es fiscalizada por el Tribunal de Cuentas Europeo.

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





## Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

---

### Por correo

Defensor del Pueblo Europeo  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCIA

---

### Por teléfono

+33 3 88 17 23 13

---

### Por fax

+33 3 88 17 90 62

---

### Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

---

### Página web

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







El Defensor del Pueblo Europeo  
investiga las reclamaciones  
sobre mala administración  
de las instituciones, órganos y  
organismos de la UE.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Defensor del Pueblo Europeo  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCIA

