

Европейски омбудсман

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

2008

■ Informe Anual

**El Defensor del  
Pueblo Europeo**

© Comunidades Europeas, 2009

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

ISBN 978-92-9212-182-2

ISSN 1680-3825

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

Caracteres en Cambria, Calibri y Etelka — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Todas las fotografías © Comunidades europeas, 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.

# EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING  
Presidente  
Parlamento Europeo  
Rue Wiertz  
1047 Bruselas  
BÉLGICA

Estrasburgo, 21 de abril de 2009

Sr. Presidente,

De conformidad con el apartado 1 del artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad 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 2008.

Le saluda atentamente,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

# Cambios en el Informe Anual del Defensor del Pueblo

**L**A PUBLICACIÓN más importante del Defensor del Pueblo Europeo es su Informe Anual. Para garantizar que responda a las necesidades de sus numerosos lectores, el Defensor del Pueblo estudia cada año el modo de mejorarla. Las principales innovaciones aportadas recientemente son la introducción de un Resumen, resúmenes de casos y un análisis temático de las investigaciones. Todos estos cambios se han llevado a cabo para dar un mayor servicio a los ciudadanos. El resultado se plasma asimismo en un Informe más sucinto, que ha permitido al Defensor del Pueblo extraer el máximo provecho de sus recursos y contribuir al desarrollo sostenible a base de respetar las normas medioambientales más exigentes.

Este año asistimos a la reforma más ambiciosa que se haya practicado en el Informe del Defensor del Pueblo hasta la fecha. Se ha concebido teniendo en cuenta la puesta en funcionamiento de la

**El nuevo Informe Anual es una publicación más pertinente, accesible, respetuosa con el medio ambiente y moderna.**

nueva página de Internet del Defensor del Pueblo en enero de 2009. Las informaciones facilitadas en la página de Internet y en el presente Informe se complementan mutuamente. También

se ha elaborado una nueva *Síntesis 2008* de seis páginas, que sustituye al antiguo *Resumen y estadísticas*, presentado anteriormente en una publicación independiente. A partir de abril de 2009, la *Síntesis de 2008* estará accesible, en 23 lenguas, en: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

El nuevo Informe Anual es una publicación más pertinente, accesible, respetuosa con el medio ambiente y moderna. A continuación explicamos los principales cambios introducidos en el Informe y presentamos enlaces a secciones de nuestra página de Internet que le ayudarán a encontrar lo que anteriormente se publicaba en el Informe.

## ■ Estructura

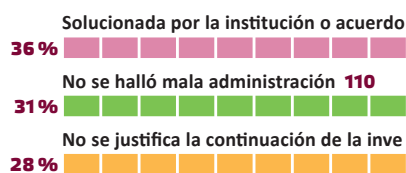
La estructura del nuevo Informe ha sido concebida para guiar de un modo lógico al lector desde una explicación del mandato y los procedimientos del Defensor del Pueblo (capítulo 2), hasta sus actividades de gestión de asuntos concretos en 2008 (capítulo 3), sus actividades de sensibilización (capítulo 4) y la evolución de su personal y de su presupuesto (capítulo 5). El Informe empieza, como anteriormente, por una introducción del Defensor del Pueblo, seguida de un Resumen (capítulo 1).

## ■ Contenido

El contenido del Informe ha sido objeto de una revisión que garantiza al lector un valor añadido real. En particular, el capítulo 3 contiene una relación completa, ilustrada y exhaustiva de las principales actividades del Defensor del Pueblo en materia de tramitación de asuntos durante 2008. Dado que los resúmenes de los asuntos serán publicados periódicamente en las 23 lenguas oficiales de la UE en <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, en el informe han sido sustituidos por ejemplos más breves que contribuirán a ilustrar las conclusiones del Defensor del Pueblo. El capítulo incluye gráficos y diagramas, que ya no figuran en un anexo estadístico aparte al final del Informe. El capítulo 3 contiene asimismo un amplio análisis temático que aporta una explicación sintetizada y en profundidad de los asuntos investigados por el Defensor del Pueblo y de los resultados de sus investigaciones sobre mala administración. Por último, la lista completa de los miembros del personal y su información de contacto ha sido sustituida en el Informe por una visión general de los diferentes departamentos y unidades, incluida en el capítulo 5. En la página de Internet del Defensor del Pueblo se puede consultar una lista del personal actualizada periódicamente: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

## ■ Estadísticas

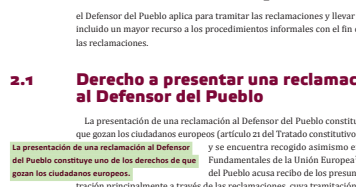
En relación con el Informe Anual del año anterior, la Comisión de Peticiones del Parlamento nos alentó a mejorar la presentación de nuestros datos estadísticos. En respuesta a esta sugerencia, realizamos una rigurosa revisión de las estadísticas que elaboramos y de cómo las elaboramos. Como resultado de dicha revisión, las estadísticas incluidas en el presente Informe son



más claras (por ejemplo, sobre la evolución del número de reclamaciones a lo largo del tiempo). También hemos añadido nueva información (por ejemplo, en materia de investigaciones). Por último, hemos comprobado la metodología aplicada para calcular las estadísticas y, cuando lo hemos estimado necesario, las hemos mejorado.

## ■ Presentación

La presentación del Informe Anual ha sido íntegramente revisada con el fin de facilitar en lo posible su manejo y accesibilidad. El nuevo Informe incluye breves extractos en los que se destacan los principales puntos tratados y cuyo objeto es atraer la atención del lector. Las gráficas y los cuadros incluidos han sido elaborados con el fin de facilitar su comprensión.



## ■ Impresión

El Informe Anual ha sido impreso en CyclusPrint, que es papel de impresión de alta calidad fabricado exclusivamente a partir de fibras recicladas. El resultado es un menor consumo de energía y de agua. El CyclusPrint cumple las normas medioambientales más exigentes. Ha obtenido la etiqueta ecológica de la Flor de la UE, así como los certificados de gestión medioambiental de la UE EMAS e Iso 14001.



# Índice

## **Introducción** 9

### **1 Resumen** 13

### **2 Ámbito de competencias y procedimientos del Defensor del Pueblo** 25

- 2.1 Derecho a presentar una reclamación al Defensor del Pueblo 27
- 2.2 Fundamento jurídico de la actuación del Defensor del Pueblo 27
- 2.3 Ámbito de competencias del Defensor del Pueblo 30
- 2.4 Admisibilidad de las reclamaciones y motivos para llevar a cabo las investigaciones 34
- 2.5 Procedimientos del Defensor del Pueblo 35

### **3 Reclamaciones e investigaciones** 39

- 3.1 Análisis de las reclamaciones examinadas 41
- 3.2 Análisis de las investigaciones 46
- 3.3 Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo 48
- 3.4 Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas 56
- 3.5 Análisis temático de las investigaciones archivadas 57
- 3.6 Transferencias y consejos 72

### **4 Relaciones con las instituciones, defensores del pueblo y otros grupos de interés** 77

- 4.1 Relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea 79
- 4.2 Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos 83
- 4.3 Relaciones con otros grupos de interés 86

### **5 Recursos** 93

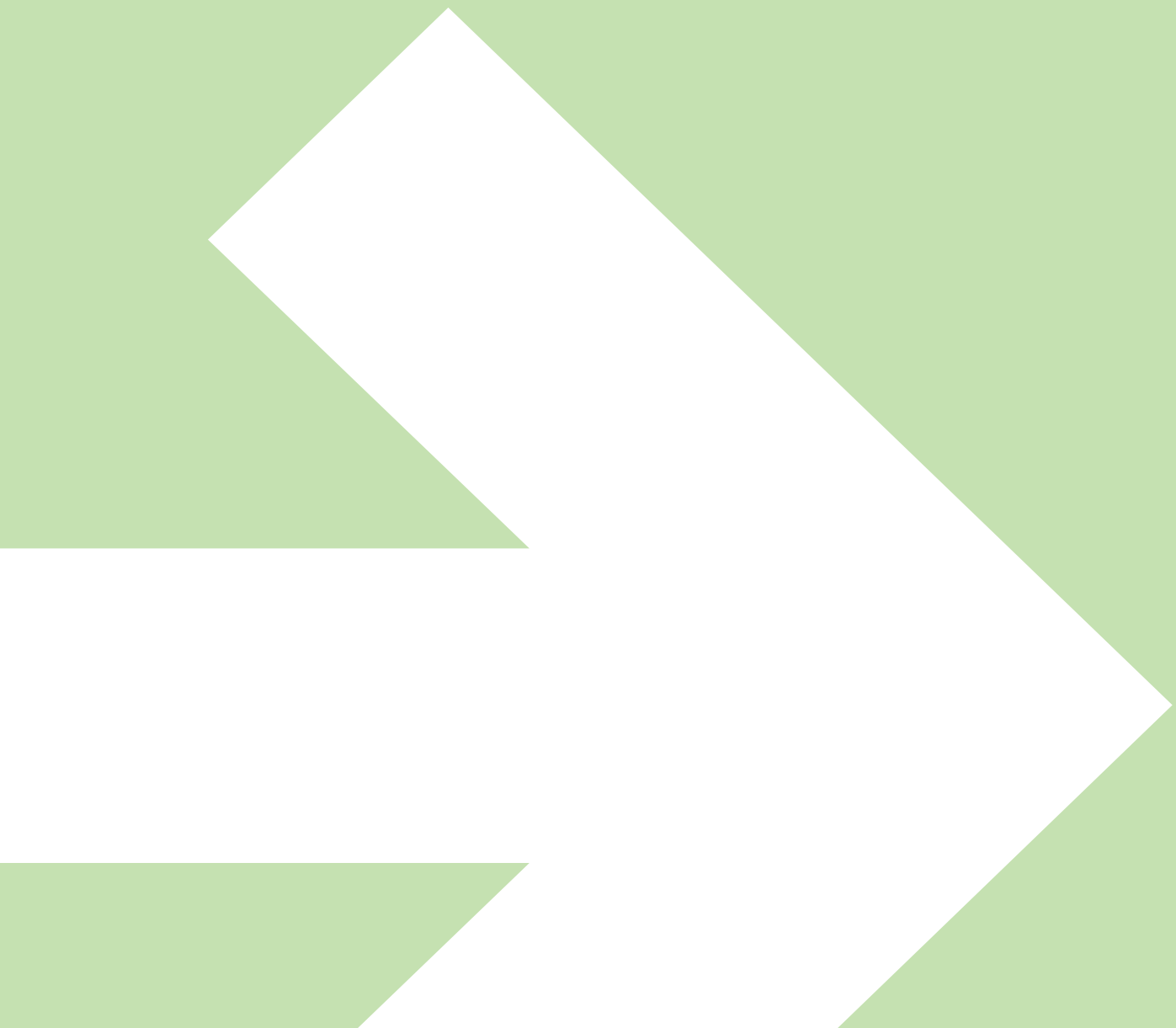
- 5.1 Personal 95
- 5.2 Presupuesto 101

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





# Introducción



**M**E COMPLACE presentarles a continuación el Informe Anual del Defensor del Pueblo en un nuevo formato. Como se ha explicado en páginas anteriores, hemos puesto todo nuestro empeño en facilitar su manejo y en permitirle al lector hacerse una idea cabal y exhaustiva del trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo en 2008. Espero recibir sus comentarios sobre los cambios efectuados.

Como siempre, el Informe Anual recoge el trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo durante el pasado año en pro de los ciudadanos, empresas y organizaciones. El Informe destaca



los hechos más sobresalientes de los asuntos abordados y los resultados obtenidos por los demandantes y pone el acento en las cuestiones políticas de mayor trascendencia para la institución durante el año anterior.

### Acercar la Unión a los ciudadanos

Suelo decir que el modo en que una institución responde a las reclamaciones de los ciudadanos constituye un indicador clave de hasta qué punto estos constituyen su objeto de atención principal. Me complace afirmar que, en 2008, la mayor parte de las instituciones y órganos de la UE han vuelto a poner de manifiesto su interés en resolver las cuestiones notificadas por el Defensor del Pueblo. En 129 de los asuntos archivados en 2008 (el 36 % del total), la institución afectada aceptó una solución amistosa o resolvió el asunto; en otros 101 casos, el asunto fue aclarado y no fue necesario proseguir las investigaciones, y en 110 casos, el Defensor del Pueblo no constató mala administración.

Ocho de los casos archivados en 2008 constituyen ejemplos de buenas prácticas institucionales en materia de respuesta a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo. En consecuencia, se han incluido entre los casos destacados en el presente Informe, para que sirvan de modelo de buen comportamiento administrativo a todas las instituciones y órganos de la UE. De estos ocho asuntos destacados, tres casos guardan relación con la Comisión, mientras que los cinco restantes están relacionados con el Consejo, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) y, por tercer año consecutivo, la Agencia Europea de Seguridad Aérea, respectivamente.

Sin embargo, no todas las respuestas a las investigaciones del Defensor del Pueblo han sido ejemplares. La Comisión se negó a modificar su postura en un caso de discriminación por razón de edad.

**Suelo decir que el modo en que una institución responde a las reclamaciones de los ciudadanos constituye un indicador clave de hasta qué punto estos constituyen su objeto de atención principal.**

Esta negativa me llevó a presentar ante el Parlamento el único informe especial que emití en 2008. Aunque el número de investigaciones en las que me vi obligado a presentar comentarios críticos a las instituciones de la UE disminuyó (44, frente a las 55 de 2007), sigue tratándose de un número excesivo. Para ayudar

a las instituciones y órganos a obtener mejores resultados, en 2008 publiqué en mi página de Internet dos estudios sobre el seguimiento dado por las instituciones afectadas a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2006 y 2007. Estos estudios establecen también casos destacados que, una vez más, servirán de ejemplo de buena administración. Publicaré un informe similar en 2009.

### Guardián de la transparencia

En 2008 se archivó el mayor número de investigaciones hasta la fecha (355), la mayor parte inferiores a un año de duración. En 2009 velaremos por mejorar nuestros resultados y por emplear menos tiempo en archivar los asuntos. La inmensa mayoría de las investigaciones iniciadas en 2008 giraron en torno a la falta de transparencia (el 36 % de las investigaciones). Tanto en los asuntos relacionados con contratos como en las peticiones de acceso a documentos, las reclamaciones por infracción y los procedimientos de selección, la negativa a facilitar información o documentos fue

un tema recurrente. En cada uno de estos asuntos, insté a las instituciones y órganos de la UE a garantizar los niveles más elevados de transparencia en su actividad. Algunos asuntos guardaban relación con aspectos de la protección de datos que, por necesidad, precisan de un enfoque que equilibre la privacidad con la transparencia. En varios de estos casos consulté al Supervisor Europeo de Protección de Datos, cuyo asesoramiento me fue de gran ayuda.

En 2008 resultó de particular importancia en materia de transparencia la propuesta de la Comisión de reformar las normas comunitarias sobre el acceso del público a los documentos. Manifesté mi preocupación por ciertos aspectos de esta propuesta, que por lo demás consideré adecuada, y animé al Parlamento a ejercer su función de colegislador en la materia para garantizar el mejor resultado a los ciudadanos. Con el fin de contribuir al debate, realicé un estudio comparativo entre mis colegas de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre las mejores prácticas de los Estados miembros en relación con el acceso del público a la información contenida en las bases de datos. Me inspiré en los resultados de este estudio para formular propuestas concretas con vistas a la reforma de las normas de la UE sobre el acceso a los documentos. Seguiré con suma atención la evolución del debate durante 2009.

### Promover la cultura de servicio

En 2008 el Defensor del Pueblo cursó registro de un total de 3 406 reclamaciones. Como siempre, intentamos por todos los medios que quienes deseen presentar una reclamación dispongan de la

**Como siempre, intentamos por todos los medios que quienes deseen presentar una reclamación dispongan de la información pertinente sobre los servicios del Defensor del Pueblo.**

información pertinente sobre los servicios del Defensor del Pueblo. Por ejemplo, entre las empresas, ONGs y otras organizaciones que, anteriormente, habían recurrido en escasa medida al Defensor del Pueblo, dimos a conocer nuestra investigación de

oficio sobre la puntualidad de los pagos efectuados por la Comisión con el fin de comunicar qué podemos hacer por ellos en concreto.

En casi el 80 % de los casos registrados tuvimos oportunidad de ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndolo a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse. Con frecuencia se le aconsejó ponerse en contacto con un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Los Defensores del Pueblo regionales de la Red celebraron una reunión en Berlín, en noviembre, para explorar vías que nos permitan agruparnos y mejorar el servicio que prestamos a los ciudadanos. Continué en contacto con los miembros y funcionarios de las instituciones y órganos de la UE para animarles a adoptar una cultura de servicio a los ciudadanos. Algunos de los logros más destacados en este sentido fueron la firma de un Protocolo de Acuerdo con el Presidente del Banco Europeo de Inversiones y un acuerdo con las Agencias de la Unión sobre la adopción del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa en sus relaciones con los ciudadanos.

Otra novedad importante en 2008 guarda relación con la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo. Los cambios realizados permiten a los ciudadanos albergar plena confianza en la capacidad del Defensor del Pueblo para llevar a cabo una investigación en profundidad de las reclamaciones y sin restricciones. En 2009 me gustaría seguir trabajando para los ciudadanos sobre la base de este mandato reforzado.

Estrasburgo, 16 de febrero de 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS





# Resumen



**E**L DECIMOCUARTO Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de sus actividades en 2008. Se trata del sexto 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 durante el ejercicio, 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 2008. El capítulo finaliza con un examen de los asuntos ajenos al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo y del seguimiento dado por éste a tales reclamaciones.

El capítulo 4 se refiere a las actividades de sensibilización del Defensor del Pueblo, lo que incluye las relaciones con otras instituciones y órganos de la Unión Europea, las relaciones con la red 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.

## ■ El cometido 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 y órganos comunitarios.**

relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones y órganos comunitarios, con excepción del Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Con la aprobación del Parlamento

Europeo, el Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» 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 y órganos 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 2008, el Defensor del Pueblo registró 3 406 reclamaciones<sup>1</sup>, en comparación con las 3 211 de 2007. Casi el 60 % del total de reclamaciones registradas por el Defensor del Pueblo en 2008 se recibió por vía electrónica, bien por correo electrónico, bien mediante el formulario de reclamación disponible en la página de Internet del Defensor del Pueblo.

Se tramitaron un total de 3 346 reclamaciones<sup>2</sup>, frente a las 3 265 de 2007. El 24 % del total de reclamaciones tramitadas (802) se consideró incluido en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, y el 9 % 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.

La principal dirección de correo electrónico del Defensor del Pueblo se utilizó en 2008 para responder a más de 4 300 correos electrónicos de solicitud de información, de los cuales unos 3 300 eran peticiones individuales de información, mientras que unos 1 000 correspondían a correos con múltiple destinatario. En total, durante el año en cuestión el Defensor del Pueblo tramitó más de 7 700 reclamaciones y solicitudes de información de ciudadanos.

### Análisis de las investigaciones iniciadas

En 2008 se iniciaron un total de 293 nuevas investigaciones sobre la base de reclamaciones. El 26 % fueron presentadas por empresas y asociaciones y el 74 % por particulares.

El Defensor del Pueblo inició asimismo tres investigaciones de oficio. Dos de ellas correspondían a asuntos presentados por demandantes no autorizados (es decir, el demandante no era un ciudadano o residente de la Unión ni una persona jurídica con oficina registrada en un Estado miembro). En la tercera, el Defensor del Pueblo se valió de la facultad conferida de iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que en principio parecía tratarse de un problema de carácter general relativo al Sistema de alerta rápida de la Comisión Europea (OI/3/2008/FOR).

Como en años anteriores, la mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2008 tenían por sujeto a la Comisión (en concreto 195 investigaciones, o el 66 % del total). Puesto que la Comisión es la principal institución comunitaria y sus decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. Se cursaron 28 investigaciones (el 10 % del total) relativas a la administración del Parlamento Europeo, 20 (7 %) a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 10 (3 %) al Consejo de la UE, y 7 (2 %) a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF). Otras veinte instituciones y órganos de la UE fueron objeto de 37 investigaciones.

Los principales tipos de mala administración denunciados en 2008 fueron la falta de transparencia, incluida la negativa a suministrar información (107 asuntos, o el 36 % del total), el agravio comparativo o el abuso de poder (59 asuntos, 20 %), los vicios de procedimiento (27 asuntos, 9 %), la negligencia (25 asuntos, 8 %), las dilaciones injustificadas (24 asuntos, 8 %), los errores de derecho (21 asuntos, 7 %), la discriminación (14 asuntos, 5 %) y el incumplimiento de las obligaciones por parte de la Comisión, es decir, deficiencias en su función de guardiana de los Tratados frente a los Estados miembros (14 asuntos, 5 %).

---

1. A partir de este año, 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 competencias 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.

En 2008, el Defensor del Pueblo concluyó 355 investigaciones (frente a las 348 de 2007), 352 de las cuales había iniciado en respuesta a reclamaciones y tres se habían incoado de oficio. Muchas de las investigaciones (52 %) fueron concluidas en un plazo de un año, y más de un tercio (36 %) en un plazo de tres meses. Como promedio, los asuntos tardaron 13 meses en cerrarse.

### Conclusiones 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 objeto de reclamación. La cooperación entre las instituciones y los órganos comunitarios 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 2008 se obtuvo un resultado positivo para el demandante en 129 de los asuntos concluidos (un 36 % del total). Estos asuntos fueron resueltos por la propia institución o se resolvieron de manera amistosa (frente a 134 asuntos en 2007, cifra que a su vez duplica la obtenida en 2006).

En el 31 % de los asuntos (110), no se constató mala administración, lo cual no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución o el

**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 objeto de reclamación.**

órgano 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 15 % de los asuntos (53), si bien en ocho obtuvo un resultado positivo para el demandante al haberse aceptado el proyecto de recomendación que remitió a la institución afectada. En un asunto en el que la Comisión no aceptó un proyecto de recomendación relativo a discriminación por razón de edad (185/2005/ELB), el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento Europeo. Este tipo de informes constituye el instrumento del Defensor del Pueblo en última instancia y la última medida que adopta en cuanto al fondo en la tramitación de un asunto. En 44 asuntos, la investigación concluyó con un comentario crítico dirigido a la institución u órgano afectado. Un comentario de este tipo confirma al demandante que su reclamación está justificada e indica a la institución u órgano 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 un uso cada vez más extendido 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 2008, el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales en un total de 41 asuntos.

Es importante que las instituciones y los órganos reaccionen a los comentarios críticos y adicionales del Defensor del Pueblo y adopten medidas para resolver los problemas pendientes. Teniendo todo

**Es importante que las instituciones y los órganos reaccionen a los comentarios críticos y adicionales del Defensor del Pueblo y adopten medidas para resolver los problemas pendientes.**

esto presente, en 2008 el Defensor del Pueblo publicó en su página de Internet dos estudios sobre el seguimiento dado por las instituciones afectadas a todos los comentarios críticos y adicionales formulados en 2006 y 2007. El Defensor del Pueblo tiene previsto informar anualmente a los ciudadanos sobre sus conclusiones en

relación con el seguimiento dado por las instituciones a sus comentarios críticos y adicionales.

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

Ocho de los asuntos archivados en 2008 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas. Estos asuntos sirven de ejemplo para todas las instituciones y órganos de la UE, en lo que se refiere al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo.

La **Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)** accedió a revelar a los candidatos que así lo solicitasen los criterios de evaluación aplicados en los procedimientos de selección, así como el desglose de las puntuaciones individuales. Obró así a raíz de una investigación de oficio del Defensor del Pueblo, que elogió a EPSO por adoptar este enfoque transparente (OI/5/2005/PB). La **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)** respondió de manera constructiva a una solicitud de acceso a documentación. La edición de dos versiones de cierto informe, una de ellas con los datos

personales del demandante y la otra sin ellos, le permitió cumplir las normas de acceso a los documentos de la UE a la vez que adoptar un enfoque orientado hacia el ciudadano (754/2007/BU). También en relación con el acceso a los documentos y la información, una ciudadana austriaca presentó una reclamación al Defensor del Pueblo relativa a la información inadecuada que había recibido de la Secretaría del **Tribunal de Justicia Europeo**. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Secretaría remitió a la demandante una carta con información más detallada y confirmó al Defensor del Pueblo que había incluido esas indicaciones adicionales en sus modelos de respuesta a consultas de idéntica naturaleza (2448/2008/WP).

El Defensor del Pueblo elogió el enfoque constructivo de la **Comisión** en dos asuntos contractuales. En un asunto relativo a un conflicto provocado por el pago a una empresa italiana en un proyecto comunitario de suministro de agua a personas desplazadas en Liberia, la Comisión actuó meticulosa y constructivamente a lo largo de todo el procedimiento, hasta el punto de aceptar pagos adicionales establecidos por sus propios servicios y la demandante. Como resultado, la empresa italiana percibió más de 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). En un asunto relativo a un instituto austriaco participante en un contrato de investigación y desarrollo en el ámbito de la ingeniería química, la Comisión accedió a abonar 54 000 EUR a raíz de la petición del Defensor del Pueblo de que reconsiderase su negativa a abonar una suma importante por no haber recibido dentro de plazo las declaraciones finales de gastos (3784/2006/FOR). En el asunto 2672/2008/VL, el Defensor del Pueblo siguió un procedimiento de investigación simplificado y le alentó constatar la respuesta positiva de la Comisión al resolver, de manera rápida y ejemplar, una disputa vía correo electrónico entre un investigador y una funcionaria de la Comisión.

Otros ejemplos de buenas prácticas incluyen el asunto 1162/2007/FOR, en que el **Consejo** accedió a efectuar un pago *ex gratia* de 1 000 EUR en reconocimiento por los inconvenientes y molestias que había sufrido el demandante. El Consejo había ofrecido inicialmente al demandante un contrato de un año, pero modificó sus condiciones al percatarse de que el demandante cumpliría 65 años durante ese periodo. Por último, por tercer año consecutivo, es encomiable la respuesta de la **Agencia Europea de Seguridad Aérea** (AESA) a una reclamación puesta en su conocimiento. En el asunto 893/2006/BU, la AESA no sólo se disculpó por un error cometido en un procedimiento de selección, sino que además accedió a facilitar al demandante la información que había solicitado y se comprometió a seguir haciéndolo en procedimientos futuros.

## Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones relativas al archivo de asuntos se publican en la página de Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua del deman-

Por lo general, las decisiones relativas al archivo de asuntos se publican en el sitio web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua del demandante, si ésta difiere del inglés.

dante, si ésta difiere del inglés. En 2008, el Defensor del Pueblo modificó el formato y la estructura de sus decisiones, que conservan los principales datos y análisis, pero abrevian los textos, facilitan su lectura y, en consecuencia, los hacen más accesibles.

Cierto número de casos se exponen sintetizados en la página de Internet 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 y órganos comunitarios cubierto por las 355 decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas en 2008, así como de las diferentes razones para el archivo de asuntos.

En la sección 3.5 del presente informe se analizan las observaciones *de iure* y *de facto* contenidas en las decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2008. La sección está organizada de acuerdo con una clasificación de los temas principales de las investigaciones y se articula en torno a siete categorías principales<sup>3</sup>:

3. El desglose de los temas principales de las investigaciones iniciadas en 2008 es: transparencia (26 %), asuntos institucionales y políticos (17 %), la Comisión como guardiana de los Tratados (17 %), oposiciones y procedimientos de selección (14 %), administración y estatuto (10 %), ejecución de contratos (8 %) y adjudicación de contratos o subvenciones (8 %).

- 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.

La primera sección del análisis temático repasa las decisiones tomadas en 2008 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 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>4</sup>. También se analizan asuntos en los que el Defensor del Pueblo consultó al Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) sobre aspectos de la protección de datos relacionados con la transparencia.

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 a los aspectos de fondo. En relación con estos últimos, el trabajo del Defensor del Pueblo está orientado a cerciorarse de que las conclusiones alcanzadas por la Comisión son razonables y de que se exponen adecuadamente y se explican con detalle a los demandantes. En relación con los aspectos de procedimiento, el principal punto de referencia en las investigaciones del Defensor del Pueblo es la Comunicación de la Comisión sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del Derecho comunitario<sup>5</sup>. Las alegaciones examinadas en relación con estos casos en 2008 incluían dilaciones, información inadecuada y omisión de registro de 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 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 2008, el Defensor del Pueblo examinó cuestiones de tratamiento inadecuado de procedimientos de licitación, información inadecuada y acusaciones infundadas.

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 u órgano comunitario 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 2008, el Defensor del Pueblo examinó cuestiones relacionadas con la morosidad en los pagos, el trato injustificado y los problemas relativos a subcontratistas.

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 y órganos.

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 Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) y tienen que ver con falta de transparencia, problemas materiales surgidos en relación con las pruebas y alegaciones de trato injustificado.

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

5. 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.

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 interesados

### Relaciones con las instituciones y órganos de la UE

Para el Defensor del Pueblo es de vital importancia mantener una relación constructiva con las instituciones y órganos de la Unión Europea a fin de obtener los mejores resultados posibles para

**Para el Defensor del Pueblo, una relación constructiva con las instituciones y órganos de la UE reviste una gran importancia, ya que faculta para alcanzar los mejores resultados posibles para los demandantes.**

los demandantes. En 2008 el Defensor del Pueblo siguió manteniendo reuniones periódicas con miembros y funcionarios de las instituciones para debatir vías que permitan mejorar la calidad de la administración de la UE.

En 2008 resultaron de especial importancia las reuniones con los representantes del Parlamento, el Consejo y la Comisión vinculados a la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo. A raíz de un dictamen positivo de la Comisión y vista la conformidad del Consejo, el 18 de junio el Parlamento adoptó una decisión<sup>6</sup> relativa a la revisión del Estatuto. La reforma en curso del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos<sup>7</sup> figuró también en la agenda interinstitucional del Defensor del Pueblo en 2008.

**El Defensor del Pueblo Europeo se reúne periódicamente con miembros y funcionarios de las instituciones y órganos de la UE. En esta fotografía el Sr. DIAMANDOUROS aparece acompañado por el Sr. PÖTTERING, Presidente del Parlamento Europeo. Estrasburgo, 12 de marzo de 2008.**



Otros hechos destacados del ejercicio incluyen la firma de un Protocolo de Acuerdo<sup>8</sup> con el Presidente del Banco Europeo de Inversiones y un acuerdo con todas las agencias de la Unión sobre la adopción del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa. El Defensor del Pueblo se reunió también periódicamente con representantes de la Oficina Europea de Selección de Personal para ayudarles a promover el máximo nivel de servicio a los ciudadanos en los procedimientos de selección.

En 2008 el Defensor del Pueblo siguió en contacto con las otras instituciones y órganos, reuniéndose con representantes destacados del Tribunal de Justicia Europeo, el Tribunal de Primera Instancia, el Tribunal de la Función Pública y la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión

6. Decisión 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.

7. 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.

8. 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.



Europea. En noviembre, el Defensor del Pueblo presentó su trabajo a los miembros de la Red SOLVIT, y en diciembre ofreció una visión general de las relaciones con el Supervisor Europeo de Protección de Datos en un evento organizado para conmemorar el quinto aniversario de la institución. Anteriormente se había reunido con los Presidentes de los Comités de Personal de las instituciones de la UE para explicarles el papel que desempeña en la mejora de la calidad de la administración comunitaria.

### 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 comunitario se tramiten 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 comunitario se tramiten 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 casi 90 oficinas de 31 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 e Islandia. 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 2008, las reclamaciones correspondientes a 1 079 asuntos se remitieron a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, o se aconsejó al demandante que se dirigiera a un miembro de la Red.

La sección 4.2 del presente informe ofrece información detallada sobre las actividades de la Red en 2008, cuyo punto descollante fue la celebración en noviembre, en Berlín, del Sexto Seminario de Defensores del Pueblo Regionales de los Estados miembros de la UE. Su organización correspondió conjuntamente al Defensor del Pueblo Europeo y al Presidente de la Comisión de Peticiones del Parlamento Regional de Berlín, Sr. Ralf HILLENBERG. Unas 90 personas asistieron al Seminario, que versó sobre las reclamaciones y peticiones de las personas vulnerables. Por su parte, los oficiales de enlace de la Red también se reunieron en 2008, en Estrasburgo.

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 2008, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Chipre (marzo), Grecia (mayo), Letonia (septiembre) y Lituania (octubre).

**El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos en los Estados miembros mediante la Red Europea de Defensores del Pueblo. Los funcionarios de enlace de las oficinas de los defensores del pueblo nacionales son el primer punto de contacto para los miembros de la Red. Celebraron su sexto seminario bienal del 1 al 3 de junio de 2008 en Estrasburgo.**



La Red es un útil mecanismo de intercambio de información sobre Derecho comunitario 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 respuesta por escrito a consultas sobre el Derecho comunitario y su interpretación, incluidas las que surgen en los casos concretos que estén tramitando. En 2008 se recibieron ocho nuevas consultas.

### Relaciones con otros interesados

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a garantizar que todo ciudadano u organización que se enfrente a problemas con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a

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

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 2008 dar a conocer el derecho a presentar una reclamación. El Defensor del Pueblo y su personal realizaron en torno a 135 presentaciones a grupos interesados en su labor. En 2008, las principales activi-

dades mediáticas incluyeron conferencias de prensa en Bruselas, Budapest y Estrasburgo, así como en Atenas, Nicosia, Riga, y Vilnius, formando parte de las visitas informativas ya mencionadas. A lo largo del año se emitieron 17 comunicados de prensa, que se hicieron llegar a periodistas y ciudadanos interesados de toda Europa. Las cuestiones cubiertas incluían la transparencia en el ámbito de las dietas de los diputados al Parlamento Europeo, la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo y la reforma de las normas de la UE sobre el acceso del público a los documentos.

En 2008 fue de particular interés la publicación en las 23 lenguas oficiales de la UE de una nueva guía sobre la labor del Defensor del Pueblo. La página de Internet del Defensor del Pueblo se actualizó periódicamente con decisiones, comunicados de prensa e información sobre sus actividades de comunicación. Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008, la página de Internet registró alrededor de 440 000 visitas, la mayoría de las cuales procedía del Reino Unido, seguidas por las de Alemania, Francia, España e Italia.

**El Defensor del Pueblo Europeo realiza visitas informativas periódicas a los Estados miembros y los países candidatos para fortalecer las relaciones con los defensores del pueblo y concienciar sobre su labor. Durante su visita a Lituania, del 1 al 3 de octubre de 2008, el Sr. DIAMANDOUROS ofreció una charla a funcionarios y estudiantes universitarios, y se reunió con representantes del sector empresarial lituano y de distintas ONGs. En esta fotografía aparecen algunos de los asistentes a la reunión en la que también participaron el Colegio de Abogados de Lituania, las Cámaras de Comercio, Industria y Artesanía, así como la Confederación de Empresarios.**



## ■ 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

**En 2008 se llevó a cabo un ambicioso programa de reestructuración interna de la Secretaría del Defensor del Pueblo, que entró en vigor el 1 de julio.**

administrativo.

En 2008 se llevó a cabo un ambicioso programa de reestructuración interna de la Secretaría del Defensor del Pueblo, que entró en vigor el 1 de julio. La reestructuración supuso la creación de

cuatro Unidades en cada uno de los dos Departamentos existentes: el Departamento Jurídico y el Departamento de Administración y Finanzas. Con ello se estableció una estructura administrativa basada en dos Jefes de Departamento, correspondientes al rango de directores y que dependen del Secretario General, ambos asistidos por cuatro Jefes de Unidad investidos de mayores facultades de gestión.

La sección 5.1 contiene asimismo información sobre las reuniones y seminarios del personal del Defensor del Pueblo. Los seminarios del personal forman parte íntegra de la planificación estratégica de la institución, sobre todo porque ofrecen orientaciones útiles para la formulación de políticas y para la elaboración del plan de gestión anual. Se enmarcan en un ciclo anual de actividades que ofrecen al personal y los becarios del Defensor del Pueblo la oportunidad de intercambiar puntos de vista directamente relacionados con el trabajo de la institución. La institución llevó a cabo su segundo seminario del 27 al 29 de febrero de 2008. Las opiniones expresadas posteriormente por el personal revelan claramente que este segundo seminario se consideró una experiencia muy positiva. Los temas y cuestiones debatidos se consideraron muy pertinentes.

En 2008, el número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo era de 57, el mismo que en 2006 y 2007. El presupuesto ascendió en 2008 a 8 505 770 EUR.





# Ámbito de competencias 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 2008 y destaca novedades concretas, como la revisión del Estatuto 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 al Defensor del Pueblo

La presentación de una reclamación al Defensor del Pueblo constituye uno de los derechos de que gozan los ciudadanos europeos (artículo 21 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea)

**La presentación de una reclamación al Defensor del Pueblo constituye uno de los derechos de que gozan los ciudadanos europeos.**

y 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, cuya tramitación representa el aspecto más destacado de sus prerrogativas. Asimismo, el Defensor del Pueblo lleva a cabo investigaciones de oficio para, de esta forma, asumir un papel activo en la lucha contra la mala administración (véase la sección siguiente).

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

El Defensor del Pueblo desempeña su labor con arreglo al artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, con el Estatuto del Defensor del Pueblo (en virtud de la decisión del Parlamento Europeo) y con las disposiciones de ejecución adoptadas por el Defensor del Pueblo en virtud del artículo 14 del Estatuto.

### Revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo

El Parlamento Europeo adoptó el Estatuto en 1994<sup>2</sup>. Tras revisarlo minuciosamente, en 2006 el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que sigue constituyendo un marco adecuado para sus actividades, pero que con leves retoques podría dotarse de mejor capacidad para trabajar eficazmente en beneficio de los ciudadanos europeos. En junio de 2008, a raíz de un informe de la Comisión de Asuntos Constitucionales (presentado por

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.

2. Decisión 94/262 del Parlamento Europeo de 9 de marzo de 1994 sobre el estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, DO 1994 L 113, p. 15.

la diputada al Parlamento Europeo Anneli JÄÄTTEENMÄKI), el Parlamento Europeo adoptó una decisión<sup>3</sup> por la que se revisa el Estatuto, que entró en vigor el 31 de julio de 2008.

Las dos modificaciones más importantes potencian las prerrogativas de investigación del Defensor del Pueblo. En primer lugar, en la actualidad el Defensor del Pueblo tiene pleno acceso durante sus investigaciones a los documentos que se encuentren en poder de las instituciones y órganos de la UE, que ya no pueden negarse a dar a conocer documentos por motivos de secreto «debidamente justificados». En segundo lugar, 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 dependan y conforme a sus instrucciones». También se esclarecen y consolidan las disposiciones adoptadas para que el Defensor del Pueblo mantenga la confidencialidad de los documentos y la información. Por último, el artículo 5 del Estatuto sienta las bases de la cooperación del Defensor del Pueblo con las instituciones y órganos de los Estados miembros encargados de promover y proteger los derechos fundamentales.

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, que entraron en vigor el 1 de enero de 2009, pretenden mantener y reforzar la confianza que tanto los demandantes como las instituciones depositan en las investigaciones del Defensor del Pueblo. En particular:

- el **demandante** puede confiar en que: (i) podrá ver todo el material que la institución de que se trate decida enviar al Defensor del Pueblo formando parte de su dictamen sobre la reclamación, o en respuesta a investigaciones adicionales, y (ii) el Defensor del Pueblo tiene pleno acceso a toda la información y documentos que considere pertinentes para la investigación;

- las **instituciones** pueden confiar en que, cuando el Defensor del Pueblo solicite documentos o información adicionales a los facilitados en el dictamen de la institución y las respuestas a investigaciones adicionales, o cuando examine el expediente, ni el público ni el demandante podrán acceder a ninguna información o documentos que la institución considere confidenciales. ■

El Estatuto del Defensor del Pueblo y las disposiciones de aplicación se encuentran disponibles en la página de Internet 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 195 del Tratado CE 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 2008 se abrieron dos investigaciones de este tipo.

3. 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.

### **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.

En diciembre de 2007, el Defensor del Pueblo escribió al Presidente del BEI invitándolo a debatir un proyecto de Protocolo de Acuerdo. El Defensor del Pueblo y el Presidente del BEI firmaron el Protocolo de Acuerdo<sup>4</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 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 (véase la sección 4.1). ■

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 2008 lo hizo en una ocasión:

### **Investigación de oficio del Sistema de alerta rápida**

El Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio acerca del «Sistema de alerta rápida» (SAR) de la Comisión Europea. Este sistema de información informatizado confecciona una lista de empresas, ONGs, asociaciones u otras entidades que, según la Comisión, suponen una amenaza para los intereses financieros de la UE. Aunque el Defensor del Pueblo admite la enorme importancia de que la Comisión haga todo lo posible por proteger los intereses financieros de la UE, insiste en que las partes afectadas deben recibir un trato justo y que respete debidamente el principio general de derecho a la presunción de inocencia.

Así pues, el Defensor del Pueblo pidió detalles a la Comisión sobre el número de organizaciones incluidas en el SAR, así como sobre el fundamento jurídico de las diferentes categorías de alerta del SAR. También pidió a la Comisión que aclarase su política de información en relación con las partes afectadas y explicase los mecanismos de recurso contra la confección de listas en el SAR.

OI/3/2008/FOR ■

En 2008 concluyó la siguiente investigación de oficio:

### **Investigación de oficio sobre la puntualidad de los pagos por parte de la Comisión**

En diciembre de 2007, el Defensor del Pueblo inició su segunda investigación de oficio sobre la puntualidad de los pagos por parte de la Comisión. La investigación reveló que la morosidad en los pagos sigue constituyendo un problema grave. Si bien el Defensor del Pueblo elogió a la Comisión por las medidas que ya había adoptado para reducir las

---

4. 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.

demoras en los pagos, la instó a efectuar mejoras adicionales, especialmente en relación con los contratistas más vulnerables, como los particulares y las pequeñas y medianas empresas y organizaciones. El Defensor del Pueblo anunció que llevaría a cabo una nueva investigación a principios de 2009.

OI/5/2007/GG ■

## 2.3 Ámbito de competencias del Defensor del Pueblo

El artículo 195 del Tratado CE faculta al Defensor del Pueblo para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración en la actividad de las instituciones y órganos comunitarios, con la excepción del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. En consecuencia, una reclamación quedará al margen de su ámbito de competencias si:

- (i) la reclamación no se dirige contra una institución u órgano comunitario;
- (ii) la reclamación se dirige contra el Tribunal de Justicia o el Tribunal de Primera Instancia 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 y órganos comunitarios

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo incluye la tramitación de las reclamaciones presentadas contra las instituciones u órganos comunitarios. Las instituciones se presentan en un

**Las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, ni siquiera si se refieren a asuntos recogidos en el ámbito de aplicación del Derecho comunitario.**

listado recogido en el artículo 7 del Tratado CE, pero no existe definición ni un listado oficial de los órganos comunitarios. 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).

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

#### **Reclamaciones no dirigidas contra una institución u órgano comunitario**

Un ciudadano holandés presentó una reclamación relativa al pago mensual de 14 EUR que debía abonar para realizar una transferencia bancaria por medio de Internet de su cuenta bancaria francesa a su cuenta bancaria holandesa. Dado que la reclamación se dirigía contra un banco francés, no se hallaba dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo.

El Defensor del Pueblo informó al demandante acerca del Reglamento (CE) nº 2560/2001, que tiene por objeto eliminar las diferencias de precios entre los pagos transfronterizos y los nacionales. Asimismo, el Defensor del Pueblo le facilitó el enlace a la página de Internet de la Comisión Europea consagrado a esta cuestión. Por último, le informó de que, puesto

que el asunto podía suponer una infracción del Derecho comunitario, el demandante podía considerar la posibilidad de ponerse en contacto con la Comisión directamente.

Asunto confidencial ■

Un demandante acudió al Defensor del Pueblo para informarle de los problemas que había encontrado en relación con sus derechos de pensión en Liechtenstein. Los problemas guardaban relación con el hecho de que, si bien había trabajado en Liechtenstein, había estado viviendo en Austria. El demandante afirmaba que el gobierno de Liechtenstein estaba violando la legislación comunitaria relativa a la aplicación de los regímenes de seguridad social a los trabajadores por cuenta ajena y a sus familias que se desplazan dentro de la Comunidad.

Dado que la reclamación no se dirigía contra una institución ni un órgano comunitario, el Defensor del Pueblo no estaba facultado para tramitarla. Se aconsejó al demandante que presentase una reclamación al Órgano Vigilancia de la Asociación Europea de Libre Comercio.

505/2008/TJ ■

Un demandante se puso en contacto con el Defensor del Pueblo sosteniendo que las sesiones plenarias del Parlamento Europeo en Estrasburgo eran un derroche y que debían ser interrumpidas. El Defensor del Pueblo explicó que la decisión sobre cómo celebrar las sesiones plenarias la toman exclusivamente los Estados miembros y señaló que tal vez la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo pudiera ocuparse de la queja del demandante.

2759/2008/DH ■

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

El Defensor del Pueblo no puede investigar las reclamaciones presentadas contra el Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. El ejemplo siguiente ilustra este punto.

### **Reclamación contra el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) en el ejercicio de sus funciones**

Un ciudadano alemán presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en relación con una sentencia del TJCE relativa a la supresión de la ayuda *Eigenheimzulage* (asignación de fomento de la adquisición de la propia vivienda) en Alemania. El TJCE había fallado que Alemania estaba infringiendo la legislación comunitaria al excluir la posibilidad de que esta ayuda se concediese también a las personas que están sujetas a una tributación integral en Alemania pero viven en otro Estado miembro. El demandante protestaba contra el modo en que esta sentencia estaba siendo aplicada en Alemania.

El demandante afirmaba que el TJCE debía incluir en su sentencia medidas de aplicación. Por lo tanto, la reclamación se refería al ejercicio de las funciones jurisdiccionales del TJCE y quedaba fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Se informó al demandante de que podía dirigirse a la Comisión de Peticiones del Parlamento Federal alemán (*Bundestag*) o presentar una reclamación ante la Comisión Europea (que había incoado una acción judicial contra Alemania ante el TJCE).

376/2008/CD ■



## ■ 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

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

las normas y los principios jurídicos, incluidos los derechos fundamentales. Sin embargo, los principios de la buena administración van más allá, instando a las instituciones y órganos comunitarios no solo 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>5</sup>.

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 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.

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 competencias del Defensor del Pueblo.

### ■ Reclamaciones contra la labor política del Parlamento Europeo

En 2008, dos diputados del Parlamento Europeo presentaron sendas reclamaciones al Defensor del Pueblo en relación con las sanciones que se les habían impuesto a raíz de las protestas que tuvieron lugar en el pleno durante el periodo parcial de sesiones del Parlamento Europeo de diciembre de 2007. Los demandantes protestaban contra:

- (i) los procedimientos establecidos en los artículos 147 (sanciones) y 148 (vías de recurso internas) del Reglamento del Parlamento Europeo;
- (ii) la aplicación del artículo 147 a los episodios que dieron lugar a las sanciones. Según los demandantes, dichos episodios no correspondían al ámbito de aplicación del artículo 147. También criticaron la conducta del Presidente del Parlamento durante el pleno en cuestión;
- (iii) la validez de las decisiones adoptadas por la Mesa del Parlamento sobre los recursos contra la decisión del Parlamento de imponer dichas sanciones.

El Defensor del Pueblo consideró que la adopción de su Reglamento y la celebración de los plenos forman parte de la labor política del Parlamento. Por otra parte, aunque determinadas decisiones de la Mesa son de carácter administrativo, cuando la Mesa conoce de un recurso contra la decisión del Presidente de imponer una sanción, actúa como órgano político del Parlamento. Por lo tanto, los demandantes no plantearon un problema de mala administración del que pudiera ocuparse el Defensor del Pueblo.

1156/2008/CHM y 1176/2008/WP ■

5. Véase, en este contexto, las sentencias del Tribunal de Primera Instancia 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.

La Carta de los Derechos Fundamentales consagra en su artículo 41 el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión. Es importante

**Es importante reconocer que la cultura de servicio a los ciudadanos es parte integral de la buena administración.**

reconocer que la cultura de servicio a los ciudadanos es parte integral de la buena administración, si bien no debe confundirse con una cultura de inculcación 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.)

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.

### **Disculpas de Europol en un asunto de acceso a documentos**

Un periodista danés presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que afirmaba que en su caso Europol no había aplicado adecuadamente sus nuevas normas sobre el acceso a documentos. Europol pidió disculpas por los inconvenientes que la falta de respuesta en el tiempo estipulado pudieran haber causado y declaró que asumía toda la responsabilidad por la dilación. Además, ofreció garantías de que la respuesta a las futuras peticiones a Europol se efectuaría sin demoras.

111/2008/TS ■

En asuntos más complejos en los que el Defensor del Pueblo realiza una apreciación preliminar

**El Defensor del Pueblo intenta, en la medida de lo posible, alcanzar una «solución amistosa» aceptable tanto para el demandante como para la institución o el órgano afectado.**

de mala administración, intenta, en la medida de lo posible, alcanzar una «solución amistosa» aceptable tanto para el demandante como para la institución o el órgano afectado. No obstante, es importante señalar que las disposiciones pertinentes del Estatuto (apartado 5 del artículo 3<sup>6</sup>) y las normas de ejecución (apartado 1 del artículo 6<sup>7</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 un Código de Buena Conducta Administrativa que las instituciones y órganos 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 comunitaria, 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 de Buena Conducta Administrativa. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo tomará en consideración las normas y los principios contenidos en el Código al tramitar las reclamaciones y realizar investigaciones de oficio.

El Defensor del Pueblo acogió con gran satisfacción la manifestación unánime de la aceptación del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa por parte de los Directores de las Agencias de la UE, reunidos en Lisboa el 24 de octubre de 2008, así como su intención de examinar la mejor manera para dar publicidad a dicho Código (véase la sección 4.1).

6. «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.»

7. «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 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 del Estatuto);
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 del Estatuto);
4. previamente deberán haberse efectuado gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones u órganos de que se trate (apartado 4 del artículo 2 del Estatuto); 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 del Estatuto).

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

Un demandante se dirigió al Defensor del Pueblo para informarle de que las autoridades holandesas estaban efectuando controles fronterizos regulares en la frontera de Vetschau entre Holanda y Alemania. Declaraba que tales controles solían llevarse a cabo en horas punta, lo que provocaba atascos. Afirmaba que los controles equivalían a una vulneración intencionada de los acuerdos de Schengen y sostenía que en los Países Bajos no se supervisaba la aplicación de tales acuerdos. Dado que la Comisión Europea es el órgano responsable de supervisar la aplicación de los acuerdos de Schengen, se entendió que la reclamación iba dirigida contra la Comisión.

En vista de que, aparentemente, el demandante no se había puesto en contacto con la Comisión, la reclamación se consideró inadmisibile por falta de gestiones administrativas previas adecuadas. Se informó al demandante de que si, tras ponerse en contacto con la Comisión, ésta no le respondía en un plazo razonable o su respuesta no era satisfactoria, podía presentar una nueva reclamación al Defensor del Pueblo.

817/2008/BEH ■

El artículo 195 del Tratado CE establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». A fin de no suscitar expectativas injustificadas entre los deman-

**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.**

dantes 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. Conviene señalar que se consideró que en el 44 % de los asuntos admitidos a trámite en 2008 no existían razones suficientes para iniciar una investigación.

**Reclamación sin motivos suficientes para iniciar una investigación**

Un ciudadano griego presentó una reclamación acerca de lo que calificó de comportamiento «inaceptable» de un individuo que trabajaba para la empresa de seguridad de la Representación de la Comisión en Grecia. Preguntó el nombre del empleado y pidió que se adoptaran todas las medidas necesarias para asegurarse de que en el futuro se comportaría adecuadamente y de que era consciente de la pésima impresión sobre los servicios de la Comisión que su comportamiento había provocado.

La Representación respondió al demandante disculpándose por el comportamiento del empleado en cuestión, ofreciéndole ayuda en relación con su petición inicial y expresando su deseo de que el desafortunado incidente no cambiase la idea que tenía de la UE. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Comisión había tomado las medidas adecuadas y de que no había motivos suficientes para iniciar una investigación.

87/2008/VAV ■

## 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 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 u órgano 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 u órgano afectado.

En 2008 se resolvieron 101 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 aplicó un procedimiento simplificado, por ejemplo, en los casos siguientes, que figuran entre los asuntos destacados del año:

**→→→ Resolución rápida y ejemplar por parte de la Comisión de una disputa por correo electrónico**

Un investigador presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo tras una disputa por correo electrónico con una funcionaria de la Comisión. La disputa giraba en torno al deseo del investigador de citar en una publicación académica la respuesta oficial a una serie de preguntas críticas que había formulado a la funcionaria por correo electrónico.

La funcionaria de la Comisión se opuso tajantemente. Tras examinar atentamente la reclamación, el Defensor del Pueblo estimó posible llegar a una solución amistosa e informal. Tanto el demandante como la Comisión manifestaron su deseo de explorar esta posibilidad.

Antes de que hubiese transcurrido un mes, el demandante informó al Defensor del Pueblo de que se había reunido con la Comisión y habían llegado a una solución satisfactoria. El Defensor del Pueblo archivó el asunto y elogió la rapidez y ejemplaridad con que la Comisión había gestionado el problema.

2672/2008/VL ■

### →→→ Información facilitada por la Secretaría del Tribunal de Justicia Europeo (TJCE)

Una ciudadana austriaca envió una carta al TJCE en la que declaraba que deseaba demandar a Austria por contravenir el Derecho comunitario. La Secretaría del Tribunal le informó de que el Tribunal sólo era competente para conocer de asuntos que se hubieran presentado previamente a la Comisión o a un Estado miembro. Le aconsejó que se dirigiese a la Comisión. La demandante se dirigió al Defensor del Pueblo porque la Secretaría no le había informado sobre dónde debía dirigirse para ponerse en contacto con la Comisión.

Tras una intervención telefónica de los servicios del Defensor del Pueblo, la Secretaría remitió una carta a la demandante brindándole información más detallada. Además, la Secretaría informó al Defensor del Pueblo de que había incluido esas indicaciones adicionales en sus respuestas tipo a consultas similares.

2448/2008/WP ■

## ■ Inicio de la investigación

Cuando el Defensor del Pueblo decide iniciar una investigación, el primer paso consiste en transmitir la reclamación a la institución u órgano comunitario responsable, con objeto de que dicha institución u órgano 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 u órgano comunitario 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 u órgano comunitario 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 CE 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 288 del Tratado CE, se pueden presentar demandas por daños y perjuicios en contra del Defensor del Pueblo, al igual que contra las demás instituciones u órganos comunitarios. En principio, es posible presentar a los

tribunales comunitarios 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>8</sup>.

## ■ Examen de expedientes y audiencia de testigos

Conforme al apartado 2 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, las instituciones y los órganos comunitarios están obligados 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 y órganos 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 u órgano comunitario 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 2008, la facultad del Defensor del Pueblo para examinar expedientes de las instituciones u órganos comunitarios fue invocada en 16 ocasiones.

El apartado 2 del artículo 3 del Estatuto también establece que los funcionarios y otros agentes de las instituciones y órganos comunitarios 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 dependan 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 2008 no se invocó la facultad del Defensor de oír a testigos.

La obligación del Defensor del Pueblo de mantener la confidencialidad de los documentos y la información se ha esclarecido y consolidado con la revisión del Estatuto. 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) n° 1049/2001<sup>9</sup>, estará sujeto a la observancia de las normas de seguridad de la institución u órgano comunitario de que se trate. Las instituciones u órganos 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 u órgano 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.

## ■ 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. Véase, por ejemplo, el asunto T-412/05 *M c. Defensor del Pueblo*, sentencia de 24 de septiembre de 2008, aún no publicado en la Recopilación (en adelante, «anp»).

9. Reglamento (CE) n° 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, light green letter 'E' is positioned on the left side of the page. It has a thick, rounded design with a white negative space in the center. The letter is partially cut off on the left edge.

# Reclamaciones e investigaciones





**E**L CAPÍTULO 3 ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas en 2008, 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 2008. El capítulo finaliza con un examen de los asuntos que no corresponden al mandato del Defensor del Pueblo y del seguimiento que éste dio a tales reclamaciones.

### 3.1 Análisis de las reclamaciones examinadas

En 2008 el Defensor del Pueblo registró<sup>1</sup> un total de 3 406 reclamaciones, frente a las 3 211 de 2007. Se tramitaron un total de 3 346 reclamaciones<sup>2</sup>, frente a las 3 265 de 2007. El 24 % de todas las reclamaciones tramitadas (802) se consideró incluido dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo.

En 2008 se iniciaron un total de 293 nuevas investigaciones sobre la base de reclamaciones, más tres emprendidas de oficio por el Defensor del Pueblo (frente a las 303 y seis, respectivamente, iniciadas en 2007).

#### Cuadro 3.1: Asuntos tramitados en 2008

<b>Reclamaciones registradas</b>	<b>3 406</b>
<b>Reclamaciones tramitadas</b>	<b>3 346</b>
<b>Reclamaciones dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo</b>	<b>802</b>
De las cuales:	<b>281</b> inadmisibles <b>228</b> admisibles pero sin motivos suficientes para iniciar una investigación <b>293</b> dieron lugar a una investigación
<b>Reclamaciones que dieron lugar a una investigación</b>	<b>293</b>
<b>Investigaciones de oficio</b>	<b>3</b>
<b>Investigaciones archivadas</b>	<b>355</b>
De las cuales:	<b>144</b> registradas en 2008 <b>102</b> registradas en 2007 <b>109</b> registradas en años anteriores

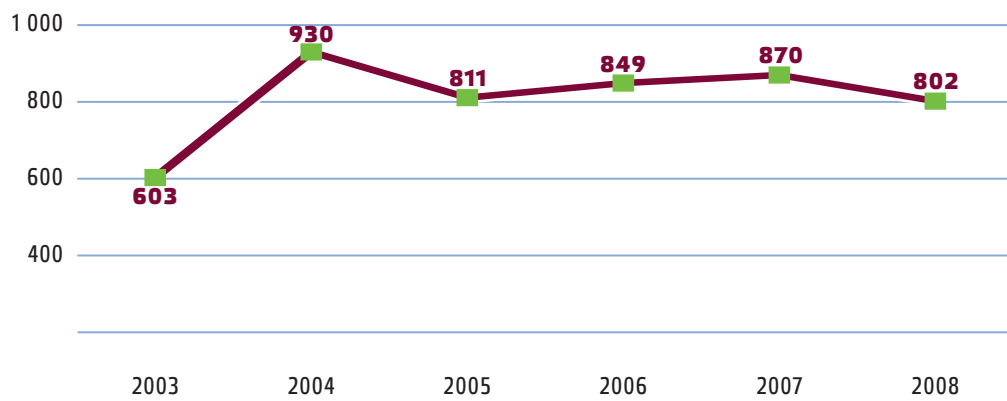
1. A partir de este año, el Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo sustituye la categoría estadística «reclamaciones recibidas» por «reclamaciones registradas», para distinguir las reclamaciones realmente registradas durante un año natural dado, de las recibidas en el mismo periodo pero registradas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

En 2008 el Defensor del Pueblo archivó más investigaciones (355) de las que había archivado hasta el momento en ningún otro año (351 en 2007). De ellas, 144 se habían registrado en 2008, mientras que 102 databan de 2007 y 109 de años anteriores.

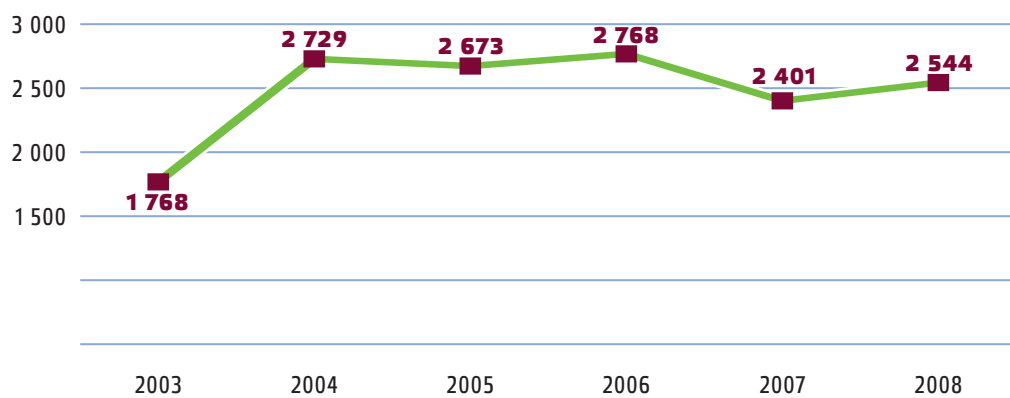
Tal como se aprecia en la figura 3.1<sup>3</sup>, a lo largo de los últimos cinco años, el número de reclamaciones que corresponden al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo ha pasado de las escasas 603 de 2003 a 802 en 2008. Alcanzó un máximo de 930 en 2004 y otro, menos pronunciado, de 870 en 2007.

**Figura 3.1: Reclamaciones dentro del ámbito de competencias en 2003-2008**



En la figura 3.2 vemos<sup>4</sup> que en 2008 el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo aumentó hasta alcanzar las 2 544, frente a las 2 401 de 2007. Aún sigue por debajo de las elevadas cifras de 2004, 2005 y 2006, que fueron, respectivamente, 2 729, 2 673 y 2 768.

**Figura 3.2: Reclamaciones fuera del ámbito de competencias en 2003-2008**



En conjunto, el número de reclamaciones de 2008 confirma una tendencia general a estabilizarse aproximadamente en los niveles históricamente elevados alcanzados tras la ampliación de la Unión llevada a cabo en 2004.

3. Conviene señalar que, en 2005, 335 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se referían al mismo problema. Para que la comparación entre años sea más adecuada, en 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 competencias 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 2008. 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 Malta, Luxemburgo, Chipre y Bélgica.

**Cuadro 3.2: Origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2008**

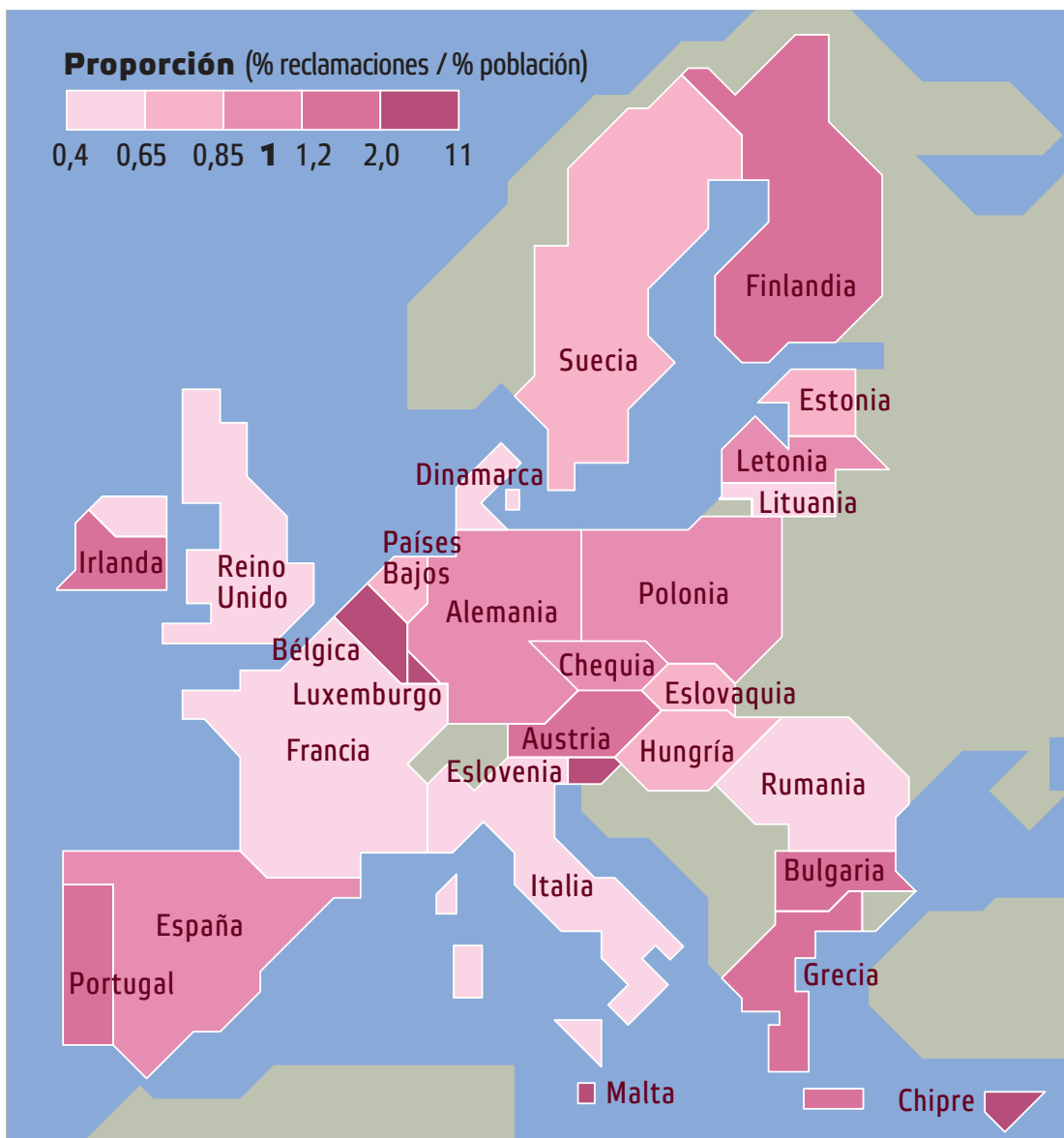
País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Índice
<b>Malta</b>	36	1,1	0,1	11,0
<b>Luxemburgo</b>	33	1,0	0,1	10,0
<b>Chipre</b>	35	1,0	0,2	5,0
<b>Bélgica</b>	229	6,7	2,1	3,2
<b>Eslovenia</b>	41	1,2	0,4	3,0
<b>Austria</b>	108	3,2	1,7	1,9
<b>Irlanda</b>	45	1,3	0,9	1,4
<b>Grecia</b>	110	3,2	2,3	1,4
<b>Bulgaria</b>	74	2,2	1,6	1,4
<b>Portugal</b>	95	2,8	2,1	1,3
<b>Finlandia</b>	49	1,4	1,1	1,3
<b>España</b>	352	10,3	9,0	1,1
<b>Polonia</b>	270	7,9	7,7	1,0
<b>Letonia</b>	18	0,5	0,5	1,0
<b>Alemania</b>	546	16,0	16,6	1,0
<b>Chequia</b>	66	1,9	2,1	0,9
<b>Suecia</b>	52	1,5	1,8	0,8
<b>Eslovaquia</b>	29	0,9	1,1	0,8
<b>Hungría</b>	46	1,4	2,0	0,7
<b>Países Bajos</b>	78	2,3	3,3	0,7
<b>Estonia</b>	7	0,2	0,3	0,7
<b>Dinamarca</b>	23	0,7	1,1	0,6
<b>Rumania</b>	97	2,8	4,4	0,6
<b>Francia</b>	240	7,0	12,8	0,5
<b>Italia</b>	219	6,4	11,9	0,5
<b>Reino Unido</b>	197	5,8	12,3	0,5
<b>Lituania</b>	11	0,3	0,7	0,4
<b>Otros</b>	221	6,5		
<b>Desconocido</b>	79	2,3		

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 2008, 12 Estados miembros presentaron más reclamaciones de las que cabría esperar por el tamaño de su población, 12 presentaron menos y tres 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 (véase la explicación anterior del cálculo del índice).

### Origen geográfico de las reclamaciones registradas en 2008



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

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

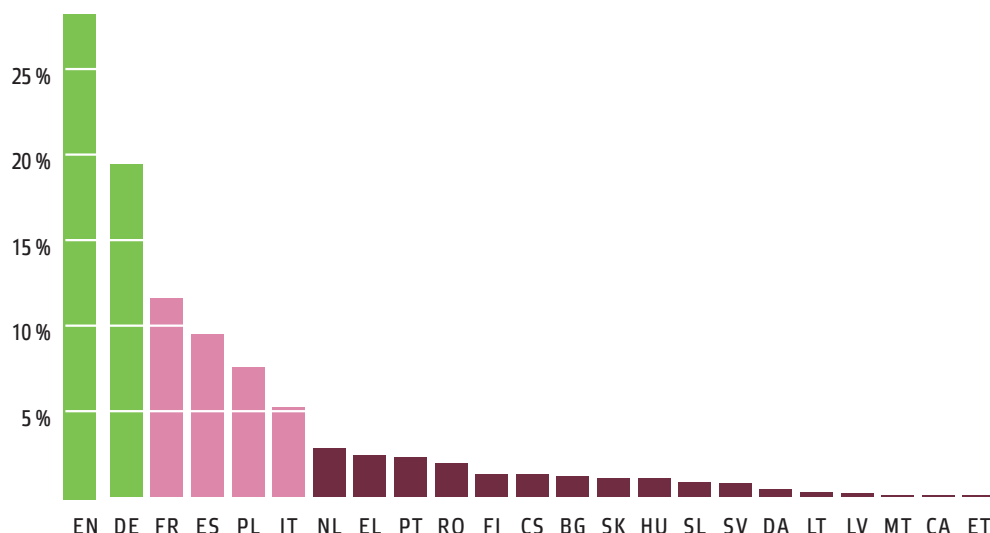
el Defensor del Pueblo Europeo y el gobierno español, los ciudadanos también pueden presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las lenguas cooficiales de España (catalán/valenciano, gallego y vasco)<sup>6</sup>. En la figura 3.3 podemos ver que, en 2008, la lengua por la que optaron la mayor parte de los demandantes para

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.

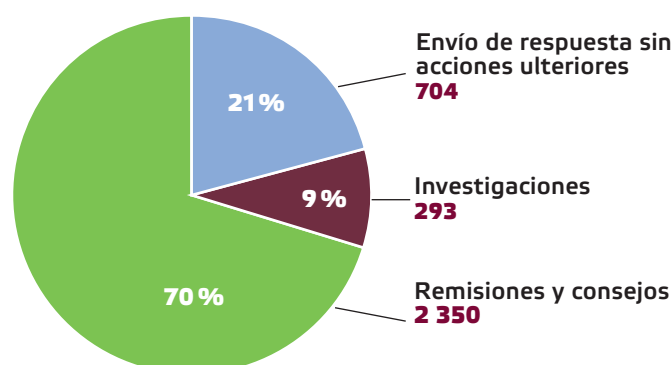
presentar su reclamación al Defensor del Pueblo fue el inglés, seguido del alemán, el francés y el español. Se presentó un reducido número de reclamaciones en letón, maltés, catalán y estonio.

**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 (9 % de los asuntos) o remitiéndolo a un órgano competente o aconsejándole a quién dirigirse (70 %). 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 21 % de los asuntos tramitados en 2008, 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 se había identificado o no había dejado patente el tema de su reclamación.

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

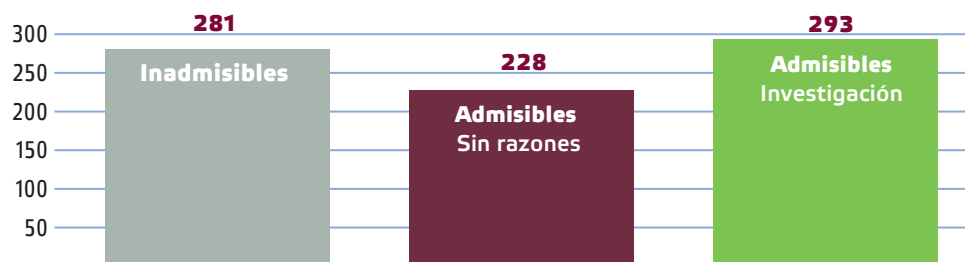


**NOTA** Se incluyen 158 reclamaciones registradas a finales de 2007 y tramitadas en 2008 y se excluyen 220 reclamaciones registradas a finales de 2008 que al acabar el año se siguen tramitando para determinar qué actuación conviene.

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

Todas las reclamaciones que se consideraron incluidas dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fueron objeto de un análisis más detallado para determinar su admisibilidad. De las 802 reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias, 281 se consideraron inadmisibles, mientras que en 228 de las admisibles, el Defensor del Pueblo no halló razones suficientes para iniciar una investigación.

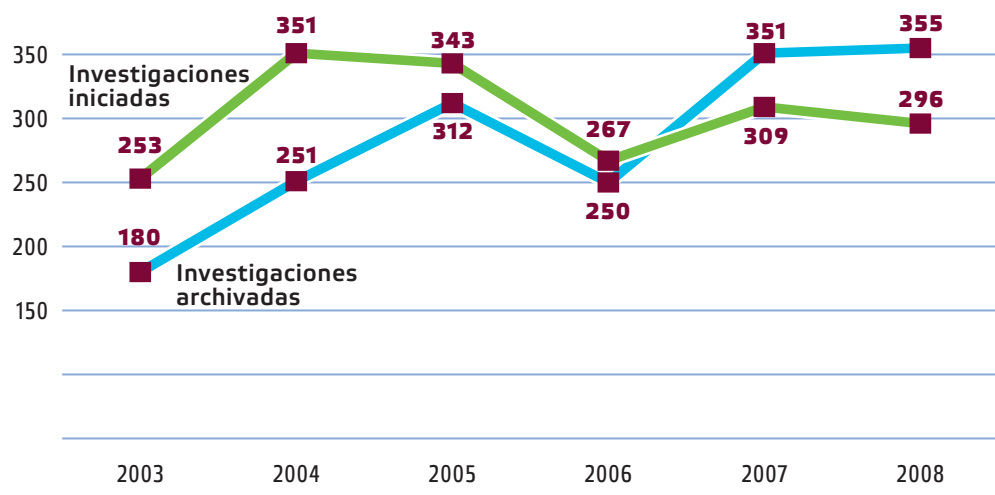
**Figura 3.5: Reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo**



A lo largo del año se iniciaron un total de 293 nuevas investigaciones sobre la base de reclamaciones. Asimismo, el Defensor del Pueblo emprendió tres investigaciones de oficio.

Como puede apreciarse en la figura 3.6, el número de investigaciones iniciadas en 2008 (296) es ligeramente inferior al de investigaciones iniciadas en 2007 (309), 2005 (343) y 2004 (351), pero superior al de 2006 (267) y 2003 (253). Las investigaciones archivadas se analizarán en la sección 3.3.

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



7. Conviene señalar que el análisis presentado en esta sección se basa en el número de investigaciones iniciadas en 2008, 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 nuevo enfoque estadístico se conseguirá una mejor indicación anual de las tendencias.

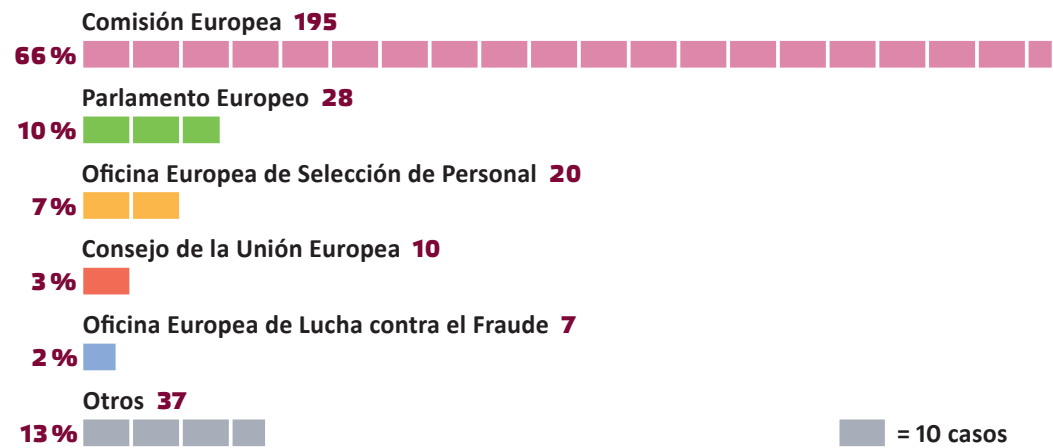
El 74 % de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones fue presentado por particulares, mientras que el 26 % fue presentado por empresas y asociaciones.

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

Empresas y asociaciones	26 % (75)
Particulares	74 % (218)

La mayoría de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2008 tenían que ver con la Comisión Europea (66 %). Puesto que la Comisión es la principal institución comunitaria y toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que sea el principal objeto de las reclamaciones de los ciudadanos. Los demandantes también presentaron reclamaciones relacionadas con la administración del Parlamento Europeo (10 %), la Oficina Europea de Selección de Personal (7 %), el Consejo (3 %) y la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) (2 %)<sup>8</sup>. Otras veinte instituciones y órganos de la UE fueron objeto de 37 investigaciones<sup>9</sup>.

Figura 3.7: Instituciones y órganos objeto de investigación



NOTA En un caso, la misma investigación afectaba a dos instituciones. Estos porcentajes suman por tanto más del 100 %.

Los principales tipos de mala administración denunciados en 2008 fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (36 % de las investigaciones), el agravio comparativo o el abuso de poder (20 %), los procedimientos insatisfactorios (9 %), la negligencia (8 %), la demora injustificada (8 %), los errores de derecho (7 %), la discriminación (5 %) y la omisión de

8. En cuanto a las investigaciones de OLAF relativas al Defensor del Pueblo, conviene señalar que el 2 de junio de 2008 el Defensor del Pueblo se adhirió al Acuerdo interinstitucional, de 25 de mayo de 1999, relativo a las investigaciones internas efectuadas por OLAF. Ese mismo día, el Defensor del Pueblo adoptó una decisión relativa a las condiciones y las modalidades de las investigaciones internas en materia de lucha contra el fraude, la corrupción y toda actividad ilegal que vaya en detrimento de los intereses de las Comunidades.

9. Banco Central Europeo (4 investigaciones), Agencia Europea de Medicamentos (4), Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (3), Comité de las Regiones (3), Europol (3), Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural (3), Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (2), Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores de los Estados Miembros de la Unión Europea (2), Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (2), Supervisor Europeo de Protección de Datos (1), Banco Europeo de Inversiones (1), Comité Económico y Social de las Comunidades Europeas (1), Agencia Europea de Seguridad Aérea (1), Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (1), Agencia Europea de Reconstrucción (1), Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (1), Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (1), Empresa Común Europea para ITER y el desarrollo de la energía de fusión (1), Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación (1) y Agencia de Abastecimiento de Euratom (1).





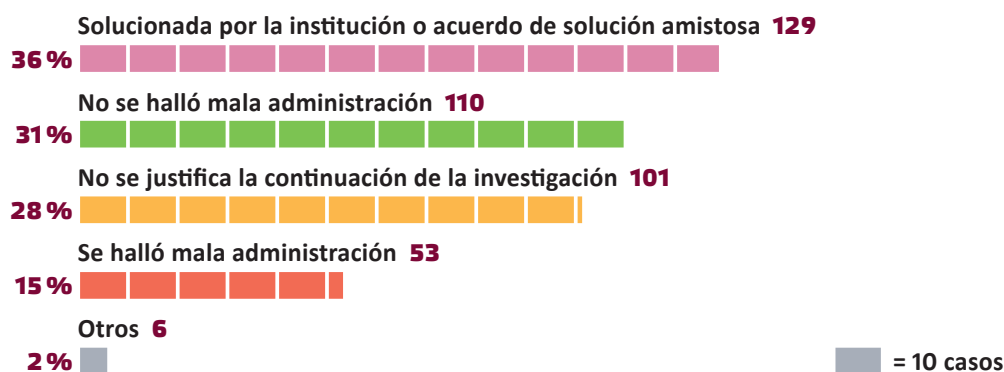
### Cuadro 3.4: Casos archivados en 2008 tras una investigación

<b>Duración media de la investigación</b>	<b>13 meses</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 3 meses</b>	<b>36 %</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 12 meses</b>	<b>52 %</b>
<b>Asuntos archivados en un plazo de 18 meses</b>	<b>68 %</b>

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

Como puede apreciarse en la figura 3.9, en 129 de los asuntos archivados en 2008 (el 36 % 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 2007 fue de 134 asuntos. En otros 101 casos, se clarificó el asunto y no fue necesario seguir investigando, mientras que en 110 casos el Defensor del Pueblo no constató mala administración. El Defensor del Pueblo constató mala administración en 53 asuntos, si bien en ocho de ellos consiguió un resultado positivo para el demandante mediante la aceptación del proyecto de recomendación que remitió a la institución afectada (véase la figura 3.10). Estos resultados se detallan a continuación<sup>11</sup>.

### Figura 3.9: Resultados de las investigaciones archivadas



NOTA En algunos casos, las investigaciones se cerraron basándose en dos o más motivos. Estos porcentajes suman por tanto más del 100 %.

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

En 2008 se archivaron 110 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 o el órgano 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 u órgano afectado ha actuado de conformidad con los principios de la buena administración.

### Irregularidades en un concurso de proyectos para arquitectos en Austria

Un arquitecto austriaco presentó una reclamación al Defensor del Pueblo relativa al modo en que la Comisión había tramitado su reclamación por incumplimiento. En su reclamación a la Comisión, el arquitecto afirmó que Austria había infringido la legislación comunitaria relativa a la adjudicación de contratos de servicios públicos en diferentes concursos

11. El análisis que sigue se basa en las investigaciones archivadas en 2008. Las investigaciones que se ocupan de más de una queja o reclamación pueden dar lugar a diferentes resultados.

de proyectos para arquitectos. Aunque la Comisión confirmó que se había infringido la legislación comunitaria, decidió no adoptar medidas adicionales, remitiéndose a una modificación de la legislación austriaca sobre contratación pública que, a su modo de ver, garantizaba que aquel tipo de casos no se repetirían. El Defensor del Pueblo comprendió la frustración del demandante por la decisión de la Comisión de no adoptar medidas adicionales, tras casi nueve años ocupándose del tema. Sin embargo recordó que, de acuerdo con la jurisprudencia establecida, corresponde a la Comisión decidir sobre la posibilidad de elevar o no el asunto a los tribunales. El Defensor del Pueblo consideró plausible la justificación de la Comisión y archivó el asunto sin constatar mala administración.

3570/2005/WP ■

## ■ 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

**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.**

cooperación de las instituciones u órganos comunitarios 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 2008, las propias instituciones u órganos resolvieron 125 asuntos a raíz de una reclamación dirigida al Defensor del Pueblo<sup>12</sup>.

### **Resolución de una diferencia entre un instituto de investigación y la Comisión relacionada con un pago**

En 2004, un instituto holandés de investigación firmó un acuerdo de subvención con la Comisión relativo a un proyecto de investigación sobre la gripe humana. En diciembre de 2006, el instituto se puso en contacto con el Defensor del Pueblo afirmando que la Comisión no le había pagado un tramo de 288 000 EUR. La Comisión declaró que no había abonado el pago porque el instituto aún no le había remitido una ejecución presupuestaria adecuada del proyecto. El Defensor del Pueblo examinó los expedientes correspondientes y observó que, entretanto, la Comisión había cursado al instituto las explicaciones necesarias para que presentase debidamente la ejecución presupuestaria. Posteriormente, la Comisión anunció que desbloquearía el pago final. El Defensor del Pueblo elogió a la Comisión por la ayuda que había brindado al instituto y señaló que consideraba esa manera de atender a los demandantes un ejemplo de buena administración.

3794/2006/FOR ■

Siempre que una investigación apunta a observaciones preliminares de mala administración, el

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

Defensor del Pueblo intenta alcanzar una solución amistosa. A lo largo del año se archivaron cuatro asuntos en los que se alcanzó una solución amistosa. Al final de 2008, seguían pendientes 25 propuestas de solución amistosa.

12. Como se señala en el capítulo 2, en 101 de estos asuntos la intervención del Defensor del Pueblo hizo que se contestase rápidamente a cartas que no habían tenido respuesta hasta ese momento.

### El Defensor del Pueblo alcanza una solución amistosa con la Comisión en un asunto relativo a una ayuda estatal italiana

En 1993, una compañía naviera italiana presentó una reclamación a la Comisión por un régimen de ayudas sardo a compañías navieras. Según la demandante, el régimen de ayudas discriminaba a las compañías que, pese a estar radicadas en Cerdeña, tuvieran su sede social fuera de la isla. En 1997, la Comisión concluyó que el régimen de ayudas constituía una ayuda estatal ilegal y por lo tanto era incompatible con el mercado común. En 2000, el Tribunal de Justicia Europeo anuló la decisión de la Comisión por razones de procedimiento. Sin embargo, la Comisión no adoptó una nueva decisión. La empresa italiana presentó una reclamación al Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo consideró que el prolongado retraso constituía un caso de mala administración y propuso una solución amistosa. En diciembre de 2007, la demandante informó al Defensor del Pueblo de que la Comisión había adoptado una nueva decisión.

2713/2006/IP (Confidencial) ■

En algunos casos se puede llegar a una solución amistosa si la institución u órgano 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.

En algunos casos se puede llegar a una solución amistosa si la institución u órgano de que se trate ofrece una compensación al demandante.

### →→→ El Consejo paga una indemnización en reconocimiento de los inconvenientes causados al demandante

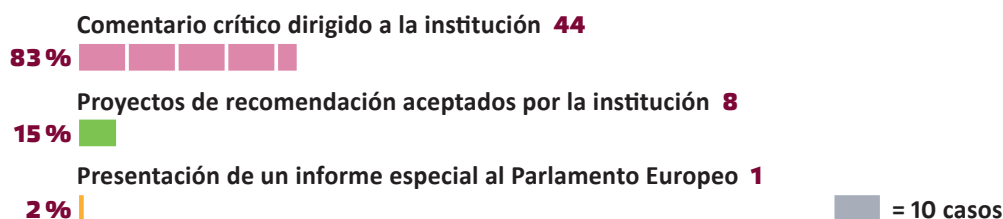
El Consejo accedió a efectuar un pago *ex gratia* de 1 000 EUR en reconocimiento de los inconvenientes y el estrés que había sufrido el demandante. El Consejo había ofrecido inicialmente al demandante un contrato de un año, pero modificó sus condiciones al darse cuenta de que el demandante cumpliría 65 años durante ese periodo. Sin embargo, el Defensor del Pueblo no detectó mala administración respecto a la alegación del demandante de discriminación por razones de edad.

1162/2007/FOR (Confidencial) ■

## ■ Asuntos en los que se constató mala administración

El Defensor del Pueblo constató mala administración en el 15 % de los asuntos archivados en 2008. En 44 casos, el asunto se archivó con un comentario crítico dirigido a la institución u órgano afectado (55 asuntos en 2007). Ocho asuntos se cerraron cuando la institución afectada aceptó un proyecto de recomendación presentado por el Defensor del Pueblo. En un caso en que la Comisión no aceptó el proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento Europeo. 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 u órgano afectado, o bien redacta un proyecto de recomendación.

**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 u órgano afectado, o bien redacta un proyecto de recomendación.**

tución u órgano afectado, o bien redacta un proyecto de recomendación. Se 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. También se formula un comentario crítico en aquellos

casos en los que el Defensor del Pueblo considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o si la institución u órgano afectados no aceptan 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 u órgano en cuestión lo que ha hecho mal, para evitar que se produzca otro caso similar de mala administración en el futuro.

### Restricción injustificada de las lenguas en que se pueden presentar las propuestas

Una asociación alemana deseaba participar en la convocatoria de propuestas de la Comisión sobre un proyecto de rehabilitación para las víctimas de torturas, enmarcado en la «Iniciativa Europea para la Democracia y los Derechos Humanos». La ONG se dirigió al Defensor del Pueblo afirmando que la Comisión insistía en que las reclamaciones se habían de presentar en inglés, francés o español. Sostenía que la Comisión estaba obligada legalmente a aceptar el uso de cualquiera de las lenguas oficiales de la UE en las solicitudes presentadas en respuesta a sus convocatorias de propuestas. La Comisión declaró que había optado por un uso restringido de las lenguas por razones prácticas. El Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico y concluyendo que la insistencia de la Comisión en el uso del inglés, el francés o el español en las solicitudes presentadas para participar en proyectos constituía un caso de mala administración.

259/2005/(PB)GG ■

### Admisibilidad cuestionable de los costes de personal en un proyecto agrícola

Una universidad alemana que participaba en un proyecto cofinanciado por la Comunidad se dirigió al Defensor del Pueblo Europeo sosteniendo que la Comisión debería haber reclamado los pagos adelantados que había abonado a una universidad española que al principio se encargaba de la coordinación del proyecto. La investigación del Defensor del Pueblo reveló que existían dudas razonables acerca de los costes de personal, valorados en 38 000 EUR, que deberían haber inducido a la Comisión a realizar comprobaciones adicionales. Dado que la Comisión se negó a llevar a cabo tales comprobaciones, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico, afirmando que la institución no había examinado de un modo suficientemente minucioso y adecuado los sólidos argumentos del demandante en relación con los costes de personal aceptados.

576/2005/GG ■

### Supuesta exclusión sistemática de las licitaciones para publicaciones electrónicas

Una empresa holandesa desarrolló un software de navegación y extracción de datos para las publicaciones electrónicas de la UE. La empresa presentó una reclamación al Defensor del Pueblo porque, tras un cambio de los funcionarios responsables del asunto

en la Oficina de Publicaciones Oficiales, sus productos habían quedado sistemáticamente excluidos de los procedimientos de selección. La empresa mencionó cuatro casos que el Defensor del Pueblo investigó. El Defensor del Pueblo concluyó que la Oficina de Publicaciones no había revisado adecuadamente el primer contrato. También la criticó por haber excluido la posibilidad de prorrogar el segundo contrato basándose en razones claramente infundadas y erróneas. Sin embargo, el Defensor del Pueblo concluyó que no había pruebas de que la Oficina de Publicaciones hubiera excluido sistemáticamente el producto de la demandante de los procedimientos de licitación.

1128/2004/GG ■

### **Acceso del público a las dietas pagadas a los diputados al Parlamento Europeo**

En 2005, el Parlamento rechazó una petición de información de un periodista acerca de las dietas cobradas por los cinco diputados malteses en el Parlamento Europeo, por razones de protección de datos. El periodista presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que sostenía que los contribuyentes tienen derecho a saber cómo gastan el dinero público los diputados al Parlamento Europeo. Tras consultar al Supervisor Europeo de Protección de Datos, quien estuvo de acuerdo con el punto de vista del Defensor del Pueblo, éste instó al Parlamento a revelar la información solicitada, a la luz del derecho legal del público a acceder a los documentos. El Parlamento mantuvo su negativa. No obstante, anunció que publicaría en su página de Internet información general sobre las dietas de sus diputados y mencionó la posibilidad de volver a considerar el asunto en 2009. El Defensor del Pueblo emitió un comentario crítico en el que lamentaba que el Parlamento no hubiera cumplido la ley tal como la interpretaba el Tribunal de Primera Instancia. Sin embargo, acogió con satisfacción la decisión del Parlamento de informar mejor al público sobre las dietas que cobran los diputados del Parlamento Europeo por medio de su página de Internet.

3643/2005/(GK)WP ■

En algunos asuntos, el demandante sólo reclama, expresa o explícitamente, el reconocimiento público de que hubo mala administración. En esos casos, un comentario crítico también supone

**En algunos asuntos, el demandante sólo reclama, expresa o explícitamente, el reconocimiento público de que hubo mala administración.**

para el demandante una compensación adecuada. No obstante, si la propia institución reconoce la mala administración y pide disculpas, desde el punto de vista de la mejora de las relaciones entre los ciudadanos y las instituciones de la Unión el resultado es mejor. Esta actuación deja patente que la institución sabe qué ha hecho mal y, por lo tanto, puede ayudar a evitar que se produzca otro caso similar de mala administración en el futuro.

También con vistas a mejorar la actuación de las instituciones de la UE en el futuro, el Defensor del Pueblo ha hecho un uso cada vez mayor de los comentarios adicionales, cuando detecta una oportunidad de aumentar la calidad de la administración. En 2008 el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales en un total de 41 asuntos, entre los que se encuentran los siguientes:

### **Dilación en la tramitación de una reclamación por infracción**

El Defensor del Pueblo recibió una reclamación de un ciudadano acerca de la tramitación por la Comisión de una reclamación por infracción relativa a la legislación española sobre los aumentos de la fiscalidad del capital. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico relativo al hecho de que la Comisión no informara adecuadamente al demandante cuando éste decidió incoar formalmente un procedimiento de infracción. El Defensor del Pueblo formuló también un comentario adicional con sugerencias sobre cómo podía la Comisión mejorar sus procedimientos.

3737/2006/(BM)JMA ■

Para garantizar que las instituciones y órganos extraen una enseñanza de sus errores y que en el futuro se evita la mala administración, en 2008 el Defensor del Pueblo publicó en su página de Internet dos estudios relativos al seguimiento dado por las instituciones afectadas a los comentarios críticos y adicionales emitidos en 2006 y 2007. En dichos estudios, el Defensor del Pueblo identificó un reducido número de casos que podrían servir a otras instituciones como modelo de respuesta a los comentarios críticos y adicionales. Los ha declarado asuntos destacados, y se resumen a continuación. El Defensor del Pueblo tiene previsto informar anualmente al público de sus conclusiones sobre el seguimiento que las instituciones dan a sus comentarios críticos y adicionales.

### Seguimiento dado a los comentarios críticos y adicionales

#### →→→ Asuntos destacados del estudio de 2007

Seis de las acciones de seguimiento examinadas en el estudio del Defensor del Pueblo de 2007 merecen la mención especial de asuntos destacados. El **Parlamento Europeo** adoptó diversas iniciativas para mejorar la aplicación del principio de igualdad de trato de los candidatos en los concursos en relación con el embarazo y el parto (**3278/2004/ELB**). La **Comisión** adoptó una serie de medidas constructivas, incluida la creación de un servicio de consultoría, para garantizar que los científicos de su Centro Común de Investigación reciban información y asesoramiento adecuados acerca de sus derechos y obligaciones contractuales y de la legislación nacional aplicable (**272/2005/DK**). Por otra parte, la Comisión introdujo nuevas normas para llenar el vacío existente en la cobertura de los seguros de enfermedad de los ex cónyuges de funcionarios que sufren enfermedades graves y accedió a publicar un folleto explicando las nuevas normas y a darle una amplia difusión (**368/2005/BM**). El **Banco Central Europeo** respondió a las sugerencias del Defensor del Pueblo modificando sus normas sobre contratación pública de modo que especificasen el peso relativo que concede a cada uno de los criterios aplicados para determinar cuál es la oferta económicamente más ventajosa (**1137/2005/ID**). El **Banco Europeo de Inversiones** aclaró las responsabilidades de sus servicios operativos en relación con la documentación sobre medio ambiente, estableció nuevos procedimientos para los préstamos marco, incluido el control medioambiental llevado a cabo por los servicios del Banco, y facilitó numerosos ejemplos concretos de su compromiso constructivo con las ONGs y otras organizaciones de la sociedad civil (**1807/2006/MHZ**). La **Oficina Europea de Selección de Personal** dio una respuesta constructiva a las críticas por las diferencias existentes en los requisitos lingüísticos aplicables en los concursos tras la ampliación de la Unión en 2004, pues decidió aplicar un régimen lingüístico común a los futuros concursos UE11 y UE10 (**3114/2005/MHZ**). ■

#### →→→ Asuntos destacados del estudio de 2006

El **Parlamento Europeo** introdujo un nuevo modelo de declaraciones de conflicto de intereses que tiene en cuenta los contactos anteriores con los licitadores o las actividades relacionadas con ellos (**3732/2004/GG**). La **Comisión** adoptó diversas medidas constructivas para (i) mejorar la comunicación con los solicitantes de periodos de prácticas (**2471/2005/BU**) y (ii) garantizar que sus delegaciones externas disponen de información completa sobre un comentario adicional relativo al papel que desempeña la Comisión a la hora de garantizar que en los procedimientos delegados las autoridades contratantes respetan sus obligaciones en cuanto a la rapidez en la preparación y transmisión de los avisos de adjudicación de contratos (**3706/2005/MHZ**). Por otra parte, la Comisión respondió a un comentario crítico ofreciendo una compensación a un demandante, pese a que discrepaba del Defensor del Pueblo en cuanto a la existencia de mala administración (**495/2003/ELB**). Otros ejemplos de buenas prácticas incluyen las mejoras de las políticas y procedimientos del **Banco Europeo de Inversiones** para ocuparse de las peticiones de acceso a información y las reclamaciones (**994/2004/IP** y **3501/2004/PB**)



y la decisión de la **Agencia Europea de Defensa** de modificar sus procedimientos de contratación incluyendo formularios de evaluación por escrito de cada candidato (2044/2005/BM). ■

### 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 u órgano afectado. De conformidad con el apartado 6 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución u órgano afectado le transmitirá un informe motivado en un plazo de tres meses. En 2008 se redactaron 23 proyectos de recomendación. Asimismo, el resultado de cuatro de los elaborados en 2007 se conoció en 2008 y durante este último año se archivaron otros dos asuntos a raíz de proyectos de recomendación redactados en 2004 y 2006. Por otra parte, durante este último año se archivaron ocho asuntos, en relación con los cuales las instituciones responsables aceptaron los proyectos de recomendación correspondientes (véase ejemplo ilustrativo más abajo). Un asunto condujo a la elaboración de un informe especial dirigido al Parlamento Europeo. Otros diez asuntos se archivaron con comentarios críticos. A finales de 2008 todavía se estaban estudiando 12 proyectos de recomendación, incluidos uno procedente de 2007 y diez procedentes de 2008.

#### Supuesta denegación de justicia por el Consejo Superior de las Escuelas Europeas

Un abogado presentó una reclamación contra la Comisión relativa a dos decisiones del Consejo Superior de las Escuelas Europeas de aumentar las tasas de la escuela de Luxemburgo. El demandante sostenía que se había producido una denegación de justicia por parte del Consejo Superior, al no permitir a las asociaciones de padres recurrir ante el Comité de reclamaciones las decisiones del Consejo Superior relativas a las tasas escolares. La investigación llevó al Defensor del Pueblo a instar a la Comisión a que apoyara, en el contexto de la función que desempeña en el Consejo Superior, la opinión de que la jurisdicción del Comité de reclamaciones debe cubrir los recursos contra ese tipo de actos del Consejo Superior. La Comisión respondió que tenía previsto pedir al Secretario General, en una de las próximas reuniones del Consejo Superior, que se introdujera una modificación del Reglamento General de las Escuelas para permitir tales recursos.

2153/2004/MF ■

### Informes especiales

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

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

informe especial podrá contener recomendaciones.

Tal y como se señaló en el *Informe Anual de 1998*, la posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento Europeo 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<sup>13</sup>. Naturalmente, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y asistencia que el Parlamento necesite en relación con el informe especial remitido.

Con arreglo al Reglamento del Parlamento Europeo, la Comisión de Peticiones es responsable de las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo. En una reunión de la Comisión de

<sup>13</sup>. A título de ejemplo: en 2008, el Parlamento adoptó una resolución en la que apoyaba las conclusiones del Defensor del Pueblo en su informe especial sobre el asunto 1487/2005/GG, relativo al régimen lingüístico de las páginas de Internet de las presidencias del Consejo.



Peticiones de 12 de octubre de 2005, el Defensor del Pueblo se comprometió, de conformidad con el apartado 3 del artículo 195 del Reglamento del Parlamento, a comparecer ante la Comisión, por iniciativa propia, cuando presente un informe especial al Parlamento.

En 2008 se presentó al Parlamento Europeo un informe especial, que se resume a continuación.

### **Discriminación de los intérpretes independientes por motivos de edad**

Un intérprete independiente belga que había sido contratado por las instituciones para determinadas conferencias y reuniones durante más de 35 años presentó una reclamación al Defensor del Pueblo cuando, al cumplir 65 años, dejó de recibir ofertas de trabajo. El Defensor del Pueblo confirmó que se trataba de discriminación por motivos de edad. En respuesta a su proyecto de recomendación, el Parlamento accedió a cambiar su práctica (asunto 186/2005/ELB). Por su parte, la Comisión, aunque se negó a cambiar de práctica, no justificó adecuadamente por qué trataba de un modo diferente a los intérpretes mayores de 65 años. Dado que el asunto planteaba una importante cuestión de principios, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento.

185/2005/ELB ■

## **3.4 Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas**

Ocho de los asuntos archivados en 2008 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen considerarse asuntos destacados. Sirven de ejemplo para todas las instituciones

**Ocho de los asuntos archivados en 2008 constituyen ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen considerarse asuntos destacados. Sirven de ejemplo para todas las instituciones y órganos de la UE en lo que respecta al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo.**

y órganos de la UE en lo que respecta al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo.

La **Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)** accedió a revelar a los candidatos que lo solicitasen los criterios de evaluación aplicados en los procedimientos de selección, así como el desglose de las puntuaciones individuales. Ello fue a raíz de una investigación de oficio del Defensor del Pueblo, que elogió a EPSO

por adoptar este enfoque transparente (**OI/5/2005/PB**). La **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)** tuvo una reacción constructiva a una petición de acceso a documentos. Editando dos versiones de cierto informe, una de ellas con los datos personales del demandante y la otra sin éstos, cumplió las normas de acceso a los documentos de la UE a la vez que adoptaba un enfoque centrado en el ciudadano (**754/2007/BU**). También en relación con el acceso a documentos e información, una ciudadana austriaca presentó una reclamación al Defensor del Pueblo acerca de la información inadecuada que había recibido de la Secretaría del **Tribunal de Justicia Europeo**. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Secretaría remitió una carta a la demandante con información más detallada y confirmó al Defensor del Pueblo que había incluido esas indicaciones adicionales en sus respuestas tipo a consultas similares (**2448/2008/WP**, véase también la sección 2.5).

El Defensor del Pueblo elogió a la **Comisión** por el enfoque constructivo que había adoptado en dos asuntos contractuales. En un asunto relativo a un conflicto relacionado con el pago a una empresa italiana por un proyecto comunitario de abastecimiento de agua a personas desplazadas en Liberia, la Comisión actuó de forma concienzuda y constructiva durante todo el procedimiento y llegó incluso a aceptar pagos adicionales identificados por sus propios servicios y la demandante. De este modo, la empresa italiana cobró más de 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). En un asunto relativo a un instituto austriaco participante en un contrato de investigación y desarrollo del ámbito de la ingeniería química, la Comisión accedió a abonar 54 000 EUR a raíz de la petición del Defensor del Pueblo de que reconsiderara su negativa a pagar una suma importante por no haber recibido a tiempo las declaraciones de gastos finales (**3784/2006/FOR**). En el asunto **2672/2008/VL**, el

Defensor del Pueblo siguió un procedimiento de investigación simplificado y destacó la respuesta positiva de la Comisión al resolver, de un modo rápido y ejemplar, una disputa por correo electrónico entre un investigador y una funcionaria de la Comisión (véase también la sección 2.5).

Otros ejemplos de buenas prácticas incluyen el asunto **1162/2007/FOR**, en que el **Consejo** accedió a efectuar un pago *ex gratia* de 1 000 EUR en reconocimiento de los inconvenientes y el estrés que había sufrido el demandante. El Consejo había ofrecido inicialmente al demandante un contrato de un año, pero modificó sus condiciones al darse cuenta de que el demandante cumpliría 65 años durante ese periodo. Por último, por tercer año consecutivo, merece ser encomiada la respuesta de la **Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA)** a una reclamación puesta en su conocimiento. En el asunto **893/2006/BU**, la AESA no sólo pidió disculpas por un error que había cometido en un procedimiento de selección, sino que además accedió a facilitar al demandante la información que había pedido y se comprometió a hacerlo en procedimientos futuros.

## 3.5 Análisis temático de las investigaciones archivadas

Por lo general, las decisiones relativas al archivo de asuntos se publican en la página de Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua del demandante, si es distinta del inglés. En 2008 el Defensor del Pueblo

**En 2008 el Defensor del Pueblo modificó el formato y la estructura de sus decisiones, que conservan los principales hechos y análisis, pero abrevian los textos, facilitan su lectura y, por tanto, resultan más accesibles.**

modificó el formato y la estructura de sus decisiones, que conservan los principales hechos y análisis, pero abrevian los textos, facilitan su lectura y, por tanto, resultan más accesibles.

Cierto número de casos se exponen en la página de Internet del Defensor del Pueblo en forma resumida en las 23 lenguas oficiales

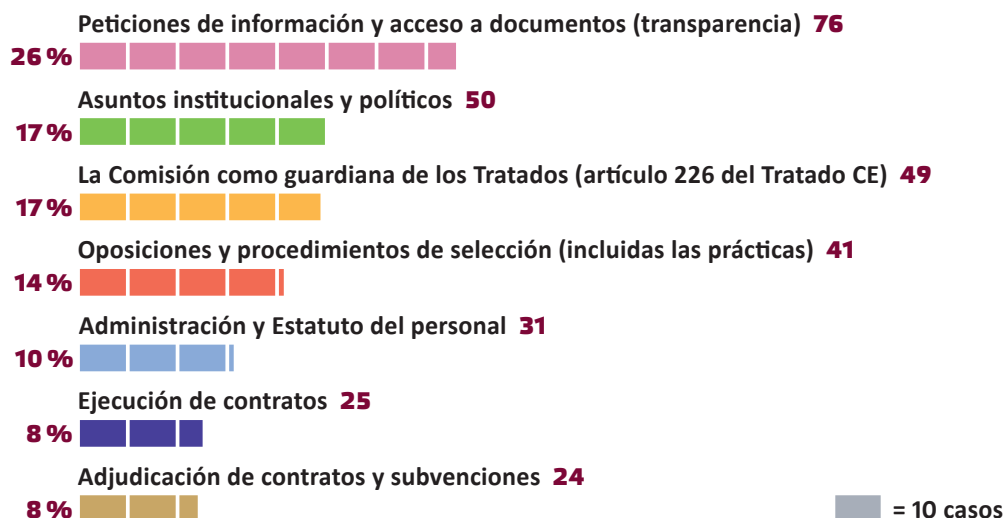
de la UE. Estos resúmenes dan una idea del abanico de temas y de instituciones y órganos comunitarios cubierto por las 355 decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas en 2008, así como de las diferentes razones del archivo de asuntos.

En la sección 3.5 del presente informe se analizan las observaciones *de iure* y *de facto* contenidas en las decisiones relativas al archivo de asuntos adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2008. 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>14</sup>.

**14.** La información que se facilita en la figura 3.11 se refiere a todas las investigaciones *iniciadas* en 2008 clasificadas por temas, mientras que el análisis temático proporciona una idea de conjunto de las conclusiones más significativas contenidas en una selección de asuntos *archivados* en 2008. 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.

**Figura 3.11: Temas de las investigaciones**

## ■ Transparencia, acceso del público y datos personales

Como se menciona en la introducción del presente informe, el Defensor del Pueblo actúa como guardián de la transparencia. En esta sección se comentan las decisiones tomadas en 2008 por el

**Como se menciona en la introducción del presente informe, el Defensor del Pueblo actúa como guardián de la transparencia.**

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 artículo 1 del Tratado de la Unión Europea establece que las decisiones en la Unión serán tomadas «de la forma más abierta posible», mientras que el artículo 255 del Tratado CE establece el derecho de acceso a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión. Este derecho se rige por el Reglamento 1049/2001<sup>15</sup>. El 30 de abril de 2008, la Comisión presentó una propuesta<sup>16</sup> de modificación y sustitución del Reglamento 1049/2001. En el capítulo 4 se hace referencia a la participación del Defensor del Pueblo en el debate público sobre la propuesta de la Comisión.

Otras muchas instituciones y órganos comunitarios 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.

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 230 del Tratado CE o presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2008, el Defensor del Pueblo archivó las investigaciones iniciadas a raíz de 12 reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento 1049/2001, seis de las cuales se presentaron contra la Comisión, dos contra el Parlamento Europeo, dos contra OLAF y una contra la Agencia Europea de Medicamentos (EMA).

Cinco reclamaciones contenían alegaciones de dilación indebida. La Comisión pidió disculpas por su demora en la tramitación de dos solicitudes. En el asunto **255/2007/PB**, explicó que el servicio encargado se encontraba sobrecargado de trabajo con la reforma del Reglamento 1049/2001 y aseguró al Defensor del Pueblo que se reorganizaría y se fortalecería con la contratación de más

15. Reglamento (CE) nº 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 L 145 de 31.5.2001, p. 43.

16. COM(2008) 229 final.

personal. En el asunto **2420/2007/BEH**, la Comisión pidió disculpas por no haber tomado una decisión sobre la solicitud de confirmación del demandante. El demandante aceptó su explicación de por qué no podía dar acceso al documento en cuestión. El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión en el asunto **3208/2006/GG** por no haber creado un registro completo de los documentos que produce y recibe, tal como exige el Reglamento 1049/2001. Dado que dicho registro ya debería existir en 2002, el Defensor del Pueblo instó a la Comisión a actuar con rapidez, y el Parlamento Europeo apoyó, en una resolución, al Defensor del Pueblo. El asunto **1161/2007/TN** se refería a las solicitudes presentadas a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). El Defensor del Pueblo consideró que la distinción y la categorización efectuadas por la EMA entre las peticiones de acceso a documentos y las de acceso a información era razonable. Aunque estimó que se había producido una ligera dilación en la respuesta a dos peticiones de información, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en general. En el asunto **111/2008/TS**, abordado mediante el procedimiento de investigación simplificado, la Europol pidió disculpas por su retraso en la tramitación de una solicitud y dio acceso al documento solicitado.

En el asunto **2681/2007/PB**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por haber negado, durante una investigación anterior, la existencia de cierto documento. Posteriormente, la institución reconoció la existencia del documento, después de que el demandante recibiera una copia de otra fuente. El Defensor del Pueblo señaló que la presunción de veracidad de la comprobación realizada por la administración de que determinado documento solicitado no existe implica una obligación de diligencia especialmente estricta para garantizar la exactitud de tales afirmaciones.

El Defensor del Pueblo se ocupó de seis reclamaciones relativas a denegaciones de acceso. En el asunto **3824/2006/IP**, la Comisión aceptó la propuesta de solución amistosa formulada por el Defensor del Pueblo, que implicaba dar acceso a los documentos solicitados. La Comisión resolvió también el asunto **1452/2007/PB** permitiendo el acceso. En el asunto **3398/2006/PB**, la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) accedió a dar un acceso parcial al documento en cuestión.

Tres asuntos estuvieron relacionados con la letra (b) del apartado 1 del artículo 4<sup>17</sup> del Reglamento 1049/2001. El Defensor del Pueblo consultó al Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) acerca de las reclamaciones correspondientes, en virtud del Memorándum de Acuerdo firmado el 30 de noviembre de 2006.

En el asunto **152/2007/GG**, OLAF denegó la solicitud del demandante de acceso a un documento relativo a la prórroga de la comisión de servicios de un funcionario nacional adscrito a OLAF. Tras examinar el documento, el Defensor del Pueblo consideró posible que el acceso del público a la totalidad del documento supusiera un perjuicio concreto y efectivo para la protección de la intimidad y la integridad de las personas afectadas. Dado que el demandante declaró que no deseaba seguir adelante con la reclamación, el Defensor del Pueblo estimó que no había motivos para seguir investigando.

Los otros dos asuntos se referían a reclamaciones presentadas contra el Parlamento Europeo derivadas de peticiones que el Parlamento decidió tramitar en el marco del Reglamento 1049/2001. Las decisiones por las que se archivaron ambos asuntos se adoptaron el mismo día.

El asunto **3643/2005/WP** se refería a la petición de información de un periodista acerca de las dietas cobradas por los diputados al Parlamento Europeo malteses. El Parlamento rechazó la petición por razones de protección de datos. El SEPD consideró que, si bien no se ha de denegar a los diputados al Parlamento Europeo la protección de su intimidad, convenía tener presente la consideración básica de que el público tiene derecho a estar informado de su conducta, y en especial de cómo gastan los fondos públicos que se les confían. El Defensor del Pueblo redactó un proyecto de recomendación de que tal información se revelase. El Parlamento únicamente aceptó una parte del proyecto de recomendación y rechazó el resto basándose en una interpretación jurídica de

---

17. «Las instituciones denegarán el acceso a un documento cuya divulgación suponga un perjuicio para la protección de: (...) (b) la intimidad y la integridad de la persona, en particular de conformidad con la legislación comunitaria sobre protección de los datos personales.»

la relación que existe entre el Reglamento 1049/2001 y el Reglamento 45/2001<sup>18</sup> que el Defensor del Pueblo estimó contradictoria con la sentencia del Tribunal de Primera Instancia en el asunto *Bavarian Lager*<sup>19</sup>.

En el asunto **655/2006/ID**, el Parlamento se negó a dar al demandante acceso a la lista de los miembros del régimen de pensiones complementario de sus diputados. El Defensor del Pueblo hizo una apreciación preliminar de mala administración y propuso una solución amistosa, que el Parlamento rechazó. Dado que el Parlamento rechazó en el pleno una propuesta concreta de la Comisión de Control Presupuestario de publicar la lista de nombres, el Defensor del Pueblo archivó el caso por estimar que, con su actuación, el Parlamento transformaba la cuestión en un asunto de responsabilidad política, respecto de la cual es responsable ante el electorado, y no ante el Defensor del Pueblo.

### Acceso del público a la información

El Defensor del Pueblo realizó nueve investigaciones relacionadas con reclamaciones por supuestas denegaciones de acceso a información<sup>20</sup>. En dos de los asuntos, el Defensor del Pueblo consideró que en realidad el Parlamento había facilitado la información solicitada. Los siete restantes se archivaron cuando las instituciones y órganos afectados facilitaron la información a resultas de la investigación del Defensor del Pueblo. Cuatro de las reclamaciones se presentaron contra la Comisión, una contra OLAF y las dos restantes contra el Tribunal de Justicia. Cuatro de los asuntos se tramitaron mediante un procedimiento de investigación simplificado.

### Protección de datos

Además de los casos ya mencionados relativos a la aplicación de la letra (b) del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento 1049/2001, en 2008 el Defensor del Pueblo adoptó tres decisiones sobre reclamaciones relacionadas con la protección de datos.

En el asunto **1129/2007/MF**, la demandante pidió a la Comisión detalles del salario de su ex esposo (un funcionario de la Comisión) para utilizarlos en el procedimiento de divorcio. Si bien la Comisión se negó a facilitar la información por motivos de protección de datos, explicó que aceptaría la petición si la formulaba una autoridad judicial competente. El Defensor del Pueblo consideró que la postura de la Comisión era razonable.

De conformidad con la disposición explícita del apartado 7 del artículo 2 de su Estatuto, el Defensor del Pueblo archivó el asunto **2585/2006/BU**, en el que el demandante afirmaba que el Comité de las Regiones estaba tratando ilegalmente datos personales relativos a sus finanzas privadas, cuando el demandante inició un procedimiento judicial contra el Comité. Sin embargo, la investigación permitió que el SEPD aclarara cuestiones importantes relativas al derecho de acceso de los titulares a su expediente personal y a que se rectificaran los datos inexactos o incompletos.

→→→ En el asunto **754/2007/BU**, el demandante afirmaba que OLAF debía remitirle el informe final de una investigación que esta institución había iniciado basándose en información que él le había facilitado. OLAF facilitó una copia del informe final, tras suprimir información que, en virtud del Reglamento 1049/2001, no podía revelarse, incluidos los datos personales del demandante. Asimismo, facilitó una segunda copia que se había de transmitir únicamente al demandante, en la que los datos personales de éste no se habían suprimido. El Defensor del Pueblo consideró que OLAF había actuado adecuadamente, archivó el asunto y lo incluyó en la lista de casos destacados de 2008. ←←←

18. Reglamento (CE) n° 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.

19. Asunto T-194/04, *Bavarian Lager c. Comisión*, [2007] REC II-4523.

20. Otros muchos asuntos de denegaciones de acceso a información se solucionaron mediante contacto telefónico directo con la institución afectada (véase la sección 2.5).



## ■ 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>21</sup>.

**El artículo 226 del Tratado CE 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 comunitario por parte de los Estados miembros.**

El artículo 226 del Tratado CE 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 comunitario 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 194 del Tratado CE. 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 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 de los órganos jurisdiccionales comunitarios, al resolver si conviene o no incoar un procedimiento de infracción y demandar al Estado miembro afectado ante el Tribunal de Justicia.

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>22</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. 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 2008, 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.

Tal como se explica en el seguimiento de un comentario crítico formulado en el marco de la decisión relativa al asunto **880/2005/TN**, existen diferentes versiones lingüísticas del punto 8 de la Comunicación. Mientras que las versiones inglesa y sueca prevén que la institución informe al demandante cuando no haya podido adoptar una decisión sobre el objeto de la reclamación en el plazo de un año<sup>23</sup>, las versiones lingüísticas restantes añaden que esta obligación sólo existe si el demandante lo solicita. La Comisión considera que las versiones lingüísticas correctas son las que prevén la necesidad de una petición explícita del demandante. El Defensor del Pueblo considera que, a la luz de la segunda frase de este punto, cuando la Comisión adoptó la Comunicación su intención

21. El artículo 211 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea establece que la Comisión debe velar «por la aplicación de las disposiciones del presente Tratado, así como de las disposiciones adoptadas por las instituciones en virtud de este mismo Tratado».

22. 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.

23. «Por regla general, los servicios de la Comisión instruirán las denuncias ... en un plazo máximo de un año a partir del registro ... Si se sobrepasare este plazo, el servicio de la Comisión responsable del expediente informará de ello al denunciante por escrito.»

no era ésa. El mismo problema surgió en la investigación del asunto **3737/2006/(BM)JMA**, sobre la legislación española relativa a los aumentos de la fiscalidad del capital. La Comisión tardó dos años en dirigir un dictamen motivado a las autoridades españolas y no informó al demandante en el plazo de un año desde el registro de la reclamación. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico y un comentario adicional sugiriendo a la Comisión la posibilidad de adoptar el enfoque siguiente: podía informar a los ciudadanos de las normas de buena administración que han de cumplir sus servicios cuando tramitan procedimientos de infracción. Tales normas podrían incluir estimaciones del tiempo necesario para investigar las reclamaciones tras enviar el escrito de requerimiento, o la información que se había de dar a los demandantes una vez enviado dicho escrito.

La cuestión de la información inadecuada constituye un problema recurrente detectado en las investigaciones del Defensor del Pueblo sobre el modo en que la Comisión se ocupa de las reclamaciones mencionadas en el artículo 226 presentadas por los ciudadanos. En el asunto **885/2007/JMA**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no haber respondido a la carta del demandante, tras anunciarle su intención de archivar la investigación relativa al asunto. La Comisión tampoco le informó de que el asunto se había archivado oficialmente. El mismo tipo de omisión se detectó en el asunto **2697/2006/(ID)MF**, pero el Defensor del Pueblo cerró la investigación sin formular un comentario crítico, pues la Comisión pidió disculpas.

También está relacionado con las obligaciones de procedimiento establecidas en la Comunicación el asunto **1512/2007/JMA**, en el que el Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional en que, pese a confirmar que la Comisión no había incurrido en mala administración al tramitar la reclamación, invitaba a la institución a intentar aplicar el apartado 5 del punto 4 de su Comunicación explicando a los demandantes las distintas posibilidades existentes en los asuntos de supuesta infracción del Derecho comunitario por los Estados miembros.

Otro problema que aparece a menudo en las investigaciones del Defensor del Pueblo en este ámbito 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. Por ejemplo, el Defensor del Pueblo descubrió que las cartas de los ciudadanos no se registraban como reclamaciones, aunque no cupiese duda de que pretendían serlo. Por otra parte, la Comisión no apeló a motivos específicos para no hacerlo. Así sucedió en la investigación **2152/2006/OV**, en la que la Comisión aceptó una propuesta de solución amistosa de registrar la reclamación. En cambio, en el asunto **2914/2006/WP**, relativo al Derecho de competencia, la Comisión se negó a admitir su error. Aunque identificó e invocó una excepción particular de la obligación de registro, mantuvo su opinión de que no estaba obligada a hacerlo. Del mismo modo, consideró que no estaba obligada a informar al demandante de las razones por las que no había registrado la reclamación. El mismo tipo de problema relativo al hecho de no haber registrado una reclamación y no haber informado al demandante de las razones de esta omisión se produjo en el asunto **431/2008/ELB**. En este caso, el Parlamento trató la cuestión de fondo como una petición y el Defensor del Pueblo no la investigó. Sin embargo, archivó el asunto con un comentario adicional en el que recordaba a la Comisión las obligaciones previstas en la Comunicación.

El Defensor del Pueblo examinó también el fondo de los análisis y conclusiones correspondientes a las investigaciones de las reclamaciones por infracción que realiza la Comisión. El objetivo del examen del Defensor del Pueblo 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 que la máxima autoridad a la hora de interpretar el Derecho comunitario 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.

En el asunto **841/2008/BEH**, el demandante, un fabricante de cócteles, se había opuesto a la decisión de la Comisión de archivar un caso relativo a una supuesta infracción del principio de la libre circulación de mercancías. El Defensor del Pueblo consideró que la postura de la Comisión era razonable, teniendo en cuenta que los Estados miembros disfrutaban de una facultad de apreciación en relación con las excepciones previstas en el artículo 30 del Tratado CE. El asunto **1551/2007/JMA** también se refería a esta disposición del Tratado, y más concretamente a la investigación llevada a cabo por la Comisión respecto de una decisión de las autoridades francesas de prohibir la importación de huevos españoles a raíz de un caso de salmonela. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había respetado todos los requisitos de procedimiento establecidos en la Comunicación y consideró razonable la postura adoptada por la Comisión, según la cual correspondía a los Estados miembros decidir sobre el nivel adecuado de protección de la salud pública, teniendo en cuenta los efectos adversos potenciales de un producto y los datos científicos disponibles.

El asunto **885/2007/JMA** se centraba en un proyecto en las Islas Canarias que podía tener un impacto medioambiental negativo en dos zonas clasificadas como «lugares de importancia comunitaria». El demandante afirmaba que la Comisión no había tenido en cuenta cierta información acerca de lugares alternativos. El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión había analizado detalladamente las inquietudes del demandante y había explicado las razones que la llevaban a concluir que, bajo ciertas condiciones, el proyecto podía seguir adelante. No obstante, criticó a la Comisión por no haber respondido a la última carta del demandante, para abordar las razones concretas que en ella se presentaban, y por no haber informado al demandante de que su reclamación había sido archivada oficialmente.

El asunto **789/2005/(GK)ID** se refería a una supuesta infracción, por parte de las autoridades griegas, de la Directiva comunitaria relativa a los estudios de evaluación del impacto ambiental (EIA) por la construcción del tranvía de Atenas. El Defensor del Pueblo propuso que la Comisión considerara la posibilidad de volver a examinar los argumentos del demandante centrándose en la adecuación del EIA. También sugirió que volviera a plantearse si se había dado a la consulta pública una publicidad adecuada. La Comisión no quiso seguir la recomendación del Defensor del Pueblo y éste cerró el asunto con dos comentarios críticos.

En el asunto **2152/2006/OV**, un pensionista holandés residente en Francia se quejó a la Comisión de que los Países Bajos estaban infringiendo las normas comunitarias sobre las prestaciones de la seguridad social. Como ya se ha mencionado en esta sección, en un principio la Comisión no registró la reclamación y no respondió a algunas de las cuestiones esenciales planteadas por el demandante. Sin embargo lo hizo más adelante, tras la intervención del Defensor del Pueblo, aunque mantuvo su opinión sobre el fondo del asunto. Cuando archivó el asunto, el Defensor del Pueblo declaró que confiaba en que, al examinar el caso, la Comisión tuviera debidamente en cuenta los últimos argumentos presentados por el demandante y manifestó que éste podía presentar una nueva reclamación si no quedaba satisfecho con la decisión final de la Comisión.

En el asunto **3249/2006/(PB)WP**, un ciudadano alemán presentó una reclamación al Defensor del Pueblo porque la Comisión se había negado a emprender acciones contra Alemania por haber violado su libertad de circulación. Este hecho se produjo después de una disputa por motivos fiscales. El Defensor del Pueblo recordó que el principal propósito de los procedimientos de infracción es garantizar el futuro cumplimiento del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros, y que dichos procedimientos no tienen por objetivo compensar a los demandantes por hechos pasados. El Defensor del Pueblo consideró que no estaba justificado seguir investigando.

El asunto **1962/2005/IP** se centraba en un proyecto de una carretera de circunvalación formada por tres secciones individuales. El demandante afirmaba que antes de lanzar el proceso no se siguieron las normas medioambientales previstas en el Derecho comunitario. Cuando la Comisión archivó el procedimiento de infracción declaró que no se había producido violación del Derecho comunitario. El Defensor del Pueblo estimó que la explicación de las razones del cierre del asunto dada por la Comisión no era suficiente ni coherente y formuló un comentario crítico.



## ■ Adjudicación de contratos y subvenciones

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

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, puede examinar si las instituciones han observado su obligación de motivación y si ésta es coherente y razonable.

En diversos asuntos en que los demandantes sostenían que se habían quebrantado normas de licitación y cuestionaron las decisiones de los poderes adjudicadores, el Defensor del Pueblo concluyó sus investigaciones sin constatar mala administración<sup>24</sup>. No obstante, en un asunto formuló un comentario adicional con vistas a mejorar la calidad de los procedimientos futuros<sup>25</sup>, y en otro un comentario crítico porque la institución afectada no había indicado los mecanismos de recurso contra las decisiones adoptadas<sup>26</sup>.

El asunto **546/2007/JMA** se refería a la exclusión de una empresa de diversas licitaciones convocadas para la ejecución de cierto proyecto. El demandante había realizado previamente un estudio de viabilidad de dicho proyecto y la institución consideró que se podía producir un conflicto de intereses. El Defensor del Pueblo estimó que los motivos presentados por la institución eran razonables y no constató mala administración.

En el asunto **3113/2007/ELB**, un licitador quedó excluido por estimarse que no poseía la capacidad económica y financiera necesaria para ejecutar el contrato. El Defensor del Pueblo recordó que correspondía a la administración organizar la licitación para valorar si los candidatos satisfacían las condiciones pertinentes y que no debía anteponer su propia evaluación a la de la administración. El Defensor del Pueblo consideró que la institución había dado una explicación razonable de su postura en el asunto.

En el asunto **3346/2005/MHZ**, relativo a una licitación para suministrar un sistema de TI, el demandante aseguró que la Comisión no había dado razones adecuadas para rechazar su oferta, había aplicado incorrectamente los criterios de adjudicación y había cancelado el concurso por razones no válidas. El Defensor del Pueblo confirmó que el procedimiento de licitación se había tramitado de un modo inadecuado. Criticó a la Comisión por rechazar su propuesta de solución amistosa y destacó que sus posibilidades de conseguir un resultado aceptable para ambas partes dependen de la voluntad de la institución de mostrarse más cordial con los ciudadanos.

El asunto **2283/2004/GG** se refería a una ONG alemana de apoyo a los refugiados y víctimas de la guerra. Dicha ONG solicitó a la Comisión la cofinanciación de diversos proyectos. Entre otras cosas, el Defensor del Pueblo constató que la Comisión no había sido imparcial y objetiva al tramitar las solicitudes del demandante y que había formulado contra el demandante acusaciones infundadas de fraude. La Comisión se disculpó por no especificar las razones de sus decisiones hasta casi tres años después de adoptarlas y se mostró arrepentida por haberse extralimitado en su reacción en lo referente a la acusación de fraude. Por otra parte, declaró que había mejorado considerablemente su sistema de control de la elegibilidad y se disculpó también por algunas de sus actuaciones. En cambio, no abordó adecuadamente los aspectos más graves de mala administración constatados por el Defensor del Pueblo, quien criticó a la institución e insistió en que no era probable que su reacción inspirase confianza entre los ciudadanos y ni entre las partes interesadas.

24. Asuntos 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB y 3114/2004/IP.

25. Asunto 3148/2007/BEH.

26. Asunto 2989/2006/OV.

## ■ 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.

**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 lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos celebrados con las instituciones u órganos comunitarios.**

También puede haber mala administración en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos celebrados con las instituciones u órganos comunitarios.

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 u órgano comunitario 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<sup>27</sup>.

Sobre la base de dicho examen, el Defensor del Pueblo ha archivado diversas investigaciones sin constatar mala administración o ha estimado que no existían motivos para seguir investigando. Tales casos incluyen conflictos acerca de las jornadas de trabajo computadas y aceptadas para calcular la base de pago<sup>28</sup>, los conflictos relativos a los costes subvencionables y las cantidades por cobrar o pagar tras una auditoría<sup>29</sup>, la negativa a pagar intereses de demora<sup>30</sup> o la dilación excesiva a la hora de abonar los pagos de prefinanciación de una subvención<sup>31</sup>.

Respecto a la dilación en los pagos, diferentes investigaciones se archivaron considerándose resueltas cuando la institución afectada (la Comisión) pudo pagar a los demandantes y satisfacer sus reivindicaciones, después de que el Defensor del Pueblo iniciará sus investigaciones<sup>32</sup>. Cabe señalar que en 2008 el Defensor del Pueblo archivó una investigación de oficio (01/5/2007/GG) sobre la dilación en los pagos de la Comisión en la que llegaba a la conclusión de que había que seguir trabajando en la cuestión.

Otro tipo de problema 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

**En 2008, las instituciones, y en particular la Comisión, hicieron un verdadero esfuerzo por aceptar las soluciones amistosas propuestas por el Defensor del Pueblo en las disputas contractuales.**

programas financiados por la UE. 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

27. Asunto 2392/2005/OV.

28. Asunto 1331/2007/JMA.

29. Asuntos 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB y 1785/2005/OV.

30. Asunto 1644/2007/FOR.

31. Asuntos 3794/2006/FOR y 1564/2006/VIK.

32. Asuntos 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA y 2273/2007/MF.

cual el Defensor del Pueblo considera que la Comisión tiene cierto grado de responsabilidad<sup>33</sup>. El asunto **193/2007/JMA** se refiere al despido de un jefe de proyecto después de que la Comisión manifestase su descontento con el trabajo que había realizado. Aunque el Defensor del Pueblo no constató mala administración, llamó la atención sobre el hecho de que la institución debe expresar su postura por escrito, para que la persona afectada pueda presentar sus observaciones a la empresa, que es el contratista de la Comisión. El Defensor del Pueblo formuló la misma observación en el asunto **1084/2006/MHZ**, relativo a las relaciones entre el contratista y el subcontratista.

Al Defensor del Pueblo le gustaría hacer hincapié en que, en 2008, las instituciones, y en particular la Comisión, hicieron un verdadero esfuerzo por aceptar las soluciones amistosas propuestas por el Defensor del Pueblo en las disputas contractuales.

→→→ En el asunto **3490/2005/(ID)PB**, que figura entre los asuntos destacados del año, el Defensor del Pueblo consideró ejemplar la respuesta de la Comisión. La institución actuó de forma concienzuda y constructiva durante todo el procedimiento y llegó incluso a aceptar pagos adicionales identificados por sus propios servicios y la demandante. La resolución conllevó que el saldo de la cuenta del proyecto se cerrara con pagos de 48 486,79 EUR y 101 938,40 USD a la demandante. El asunto **3784/2006/FOR**, que también se encuentra entre los destacados de 2008, se refería a un instituto austriaco que afirmaba que la Comisión no le había abonado 97 000 EUR pendientes por un contrato de investigación y desarrollo del ámbito de la ingeniería química. Para justificar su negativa a pagar, la Comisión explicó que no había recibido a tiempo las declaraciones de gastos finales. El Defensor del Pueblo juzgó que esta reacción era desproporcionada y le pidió que reconsiderara su postura. La Comisión accedió a pagar 54 000 EUR. El instituto aceptó la propuesta y agradeció al Defensor del Pueblo su intervención. ←←←

La Comisión también resolvió el asunto **2273/2007/MF** accediendo a pagar una indemnización a la demandante, a cuyo contrato había puesto término tras detectar una irregularidad en el procedimiento de adjudicación. Dado que el motivo de la rescisión del contrato no era imputable al demandante, la Comisión reconoció que la empresa tenía derecho a una indemnización. La demandante informó posteriormente al Defensor del Pueblo de que había participado en una nueva licitación y figuraba en la lista restringida de licitadores.

## ■ 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 (31 investigaciones, es decir, el 10 % de las que se iniciaron

**Cada año, el Defensor del Pueblo recibe cierto número de reclamaciones relativas a las actividades administrativas de las instituciones.**

en 2008). 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 y órganos.

En 2008, el Defensor del Pueblo archivó cuatro casos referidos a funcionarios o a familiares de funcionarios que le presentaron reclamaciones acerca de lo que consideraban 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 de los tribunales comunitarios<sup>34</sup> y en consideraciones de equidad y racionalidad en relación con esas notas de adeudo. Evidentemente, el hecho de que se realicen pagos indebidos a funcionarios o a terceras personas que están menos informadas sobre las normas y regulaciones comunitarias interviene en la cuestión. El Defensor del Pueblo aprecia y destaca que, en general, las instituciones afectadas se han esforzado por responder positivamente a estas propuestas de soluciones amistosas o proyectos de recomendación. En el asunto **902/2007/(MHZ)RT**, el Parlamento aceptó el proyecto de recomendación de reducir parcialmente la orden de ingreso. En otro asunto, **3464/2004/(TN)TS**, el Defensor

33. Se puede encontrar ejemplos adicionales en los asuntos 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF y 3090/2005/(GK)MHZ.

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

del Pueblo no constató mala administración respecto a la emisión por parte del Parlamento de una orden de ingreso contra un funcionario jubilado, pero criticó a la institución su proceder, pues no había informado al demandante ni sobre su decisión ni sobre sus razones. Una vez que el Defensor del Pueblo hubo decidido proseguir investigando el asunto **3778/2005/ELB**, relativo a una demora de ocho años en la emisión de una orden de ingreso, la Comisión canceló dicha orden, reconociendo, por otra parte, la posibilidad de que los costes asociados a la recuperación superaran a la propia deuda. En el asunto **2879/2008/BU**, la Comisión accedió, después de que el Defensor del Pueblo iniciara un procedimiento simplificado, a anular una orden de ingreso por un importe inferior a 200 EUR y relativa a intereses devengados.

El Defensor del Pueblo archivó en 2008 nueve asuntos centrados en las relaciones exteriores (RELEX) en el ámbito de las actividades de la Comisión. Tres de los asuntos se referían a diferentes problemas del programa «*Junior Experts*» para las Delegaciones de la Comisión. Los problemas estaban relacionados con la selección<sup>35</sup>, la contratación y las condiciones de trabajo<sup>36</sup> y las adaptaciones de los subsidios de subsistencia<sup>37</sup>. El Defensor del Pueblo archivó asimismo varios asuntos relativos a las decisiones sobre la clasificación de los agentes locales<sup>38</sup>, el despido de consultores que trabajan para proyectos financiados por la UE<sup>39</sup>, la negativa a prever disposiciones especiales en relación con la participación de agentes locales en concursos organizados por EPSO<sup>40</sup> y los procedimientos de contratación de los gestores de TI en las Delegaciones de la Comisión<sup>41</sup>. Los resultados de estas investigaciones son muy heterogéneos, pero el número relativamente elevado de reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo parece indicar que en este ámbito de actividad de la Comisión tan descentralizado hay margen de mejora.

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

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

de la administración. En el asunto **1918/2007/ELB**, correspondiente a una reclamación por los retrasos sufridos en la aplicación de una serie de resoluciones judiciales sobre la carrera profesional del demandante, la Comisión resolvió el problema a satisfacción de éste. En el asunto **693/2006/(BM)FOR**, relativo a un

conflicto por el importe de los complementos pagaderos a un agente empleado en el ámbito de la ayuda alimentaria humanitaria y la cooperación en terceros países, se aceptó una solución amistosa propuesta por el Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo pudo también archivar el asunto **2331/2007/RT**, relativo a un pago de gastos funerarios. También se consiguió un resultado positivo en el asunto **2465/2004/(TN)DK**, si bien en un principio la Comisión rechazó una propuesta de solución amistosa consistente en dar a un funcionario, que cuestionaba el grado que se le había concedido, acceso al formulario utilizado por el comité de calificación para decidir cuál había de ser dicho grado. En el asunto **3579/2006/TS**, sobre la falta de reembolso, por parte de la Comisión, de los costes de unos exámenes médicos realizados en un procedimiento de contratación, durante la investigación del Defensor del Pueblo la institución accedió a abonar dichos costes. El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional relativo a la tramitación global de la solicitud del demandante por la Comisión.

En el asunto **2782/2006/(MHZ)RT**, aunque la Comisión abonó al demandante las prestaciones del seguro de responsabilidad a que tenía derecho, el Defensor del Pueblo formuló dos comentarios críticos al archivar el asunto, relativos al tiempo que la institución había tardado en realizar el pago y a la conducta que había tenido con el demandante, que el Defensor del Pueblo consideró descortés. Otras dos investigaciones se archivaron sin que el Defensor del Pueblo constatará mala administración por parte de la Comisión. Se referían a la transferencia de los derechos de pensión

35. Asunto 3738/2006/(SAB)TS.

36. Asunto 1054/2007/MHZ.

37. Asunto 554/2006/(BM)FOR.

38. Asuntos 1104/2005/ELB y 2851/2005/PB.

39. Asunto 1411/2006/JMA.

40. Asunto 2507/2007/VIK.

41. Asunto 887/2007/(BM)JMA.

de un agente temporal del régimen comunitario al nacional (**743/2007/(BM)MF**) y al cambio de cargo de un agente (**2393/2007/RT**). El Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales para ayudar a conseguir futuras mejoras. En cambio, en el asunto **1584/2006/OV**, en que un candidato que había aprobado unas oposiciones y figuraba en una lista de reserva participó en diversas entrevistas de empleo pero no llegó a ser contratado, la conclusión no fue tan positiva. El demandante presentó once alegaciones de vicios de fondo y de forma. El Defensor del Pueblo archivó la investigación con dos comentarios críticos relativos a los defectos de procedimiento de la Comisión en la tramitación de las solicitudes del demandante.

El Defensor del Pueblo archivó también cuatro asuntos relacionados con el personal del Parlamento. En tres de ellos no constató mala administración. Se referían a (i) la contratación y la clasificación de los candidatos tras un concurso-oposición, iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo Estatuto de los funcionarios<sup>42</sup>, (ii) la contratación de un intérprete independiente<sup>43</sup> y (iii) el hecho de no haber ascendido a una funcionaria que había obtenido cierto número de puntos por méritos<sup>44</sup>. En otro asunto (**3051/2005/(PB)WP**), también relativo a la falta de evaluación comparativa de los méritos del demandante, el Defensor del Pueblo constató mala administración y, dado que el Parlamento no aplicó adecuadamente su proyectos de recomendación, archivó el asunto con un comentario crítico.

En 2008 se adoptó una decisión relativa a los asuntos relacionados con personal del Consejo.

➡➡➡ En el asunto **1162/2007/FOR**, que figura entre los asuntos destacados del año, el Consejo accedió a efectuar un pago *ex gratia* de 1 000 EUR en reconocimiento de los inconvenientes y el estrés que había sufrido el demandante. El Consejo había ofrecido inicialmente al demandante un contrato de un año, pero modificó sus condiciones al darse cuenta de que el demandante cumpliría 65 años durante ese periodo. Sin embargo, el Defensor del Pueblo no detectó mala administración respecto a la alegación del demandante de discriminación por razones de edad (véase también, en la sección siguiente, el asunto **185/2005/ELB**, relativo a una discriminación por razones de edad en la Comisión). ⬅⬅⬅

El asunto **1473/2006(SAB)TS** contra el Comité Económico y Social Europeo (CESE) estaba relacionado con una traductora húngara que pidió acceso al informe sobre su caso redactado por el panel de acoso de la institución, así como información acerca del seguimiento dado a su caso por el CESE. También presentó una reclamación por irregularidades administrativas y denunció problemas graves de discriminación antisemita. Cuando el Defensor del Pueblo inició la investigación, el CESE proporcionó a la demandante el informe y le dio detalles sobre el seguimiento del caso. El Defensor del Pueblo criticó al Comité por la demora.

El Defensor del Pueblo archivó también cierto número de investigaciones relativas al personal de las agencias. En el asunto **524/2005/BB**, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) pagó una indemnización cuando el Defensor del Pueblo constató que no había facilitado a la demandante información precisa, clara y adecuada sobre la situación contractual en que se hallaba a raíz de la adopción del nuevo Estatuto de los funcionarios. En el asunto **2209/2007/VIK**, relativo al reembolso de los gastos de viaje a un candidato, la Agencia de los Derechos Fundamentales resolvió el problema durante la investigación del Defensor del Pueblo. Del mismo modo, en el asunto **2467/2007/MF**, sobre acoso moral y abuso de poder, la Agencia Ferroviaria Europea (AFE) trató la cuestión con eficacia. El asunto **1180/2006/ID** contra el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP) se refería a la rescisión de un contrato y el cambio de destino de un agente. El Defensor del Pueblo constató mala administración, pues la agencia no había motivado su decisión, y archivó el asunto con un comentario crítico.

42. Asunto 3770/2006/JF.

43. Asunto 2485/2006/MF.

44. Asunto 1586/2007/(MHZ)RT.



## ■ 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 de relativamente nueva creación.

mientos de selección de personal se dirigen contra este órgano de relativamente nueva creación. Dado el claro potencial de EPSO para servir como punto de contacto destacado y privilegiado con un número considerable de ciudadanos de la UE, resulta de particular importancia desarrollar una cultura de servicio hacia los ciudadanos y llevar a cabo los procedimientos de selección y todas sus actividades con transparencia.

Aunque el Defensor del Pueblo es consciente, en virtud de sus investigaciones, de la tensión que inevitablemente genera la necesidad de garantizar que los tribunales de concurso no sufren ni interferencias ni presiones indebidas, así como de la igualmente importante necesidad de garantizar la transparencia y la responsabilidad en sus actividades, está convencido de que estas cuestiones no son incompatibles y se siente apoyado por la jurisprudencia reciente de los órganos jurisdiccionales comunitarios en esta cuestión<sup>45</sup>. Muchos de los ejemplos citados a continuación ilustran la muy positiva actitud que EPSO ha mostrado en relación con la necesidad de reconciliar estas cuestiones.

En 2005 el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio (**OI/5/2005/PB**) sobre la posibilidad de que EPSO diera a conocer los criterios de evaluación y puntuación aplicados en las pruebas que gestiona. En 2008 redactó un proyecto de recomendación en el que instaba a EPSO a revelar a los candidatos que así lo solicitasen los criterios de evaluación, cuando los haya, adoptados por los tribunales de concurso en las pruebas escritas y orales, así como el desglose de sus puntuaciones individuales, en su caso. La respuesta positiva de EPSO constituye un importante paso adelante en cuanto a la transparencia de los procedimientos de selección y debería ayudar a afianzar la confianza de los ciudadanos en el trabajo de EPSO. Respecto a las reclamaciones concretas, en el asunto **1000/2006/TN** EPSO dio una respuesta positiva al proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, al aceptar que debía revelarse a una candidata el desglose parcial de la puntuación que había obtenido en un examen oral. En el asunto **50/2007/DK**, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en la negativa de EPSO a facilitar a un candidato el desglose de su puntuación en un examen oral, puesto que el tribunal no había recogido la información relativa a la evaluación de los candidatos en ningún documento. No obstante, el Defensor del Pueblo recordó a EPSO el proyecto de recomendación que le había presentado tras la investigación de oficio ya mencionada, e hizo lo mismo en algunos otros asuntos<sup>46</sup> archivados en 2008. En otros, el Defensor del Pueblo concluyó que la información facilitada por EPSO en las fichas de evaluación presentadas a los candidatos era lo bastante clara como para informarles de que no habían aprobado determinados exámenes<sup>47</sup>. El Defensor del Pueblo archivó estos asuntos sin haber constatado en ellos mala administración.

Otra cuestión relacionada con el trabajo de EPSO llevó al Defensor del Pueblo a iniciar otra investigación de oficio (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Se trata del acceso de los candidatos que no han aprobado un examen por ordenador a las preguntas y a las respuestas que dieron. EPSO niega el acceso a esta información por considerar, entre otras cosas, que revelar estas preguntas impediría la posibilidad de volver a utilizarlas en otros concursos. 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>48</sup>, el Defensor del Pueblo inició la investigación. Desde entonces ha recibido otras muchas reclamaciones sobre esta cuestión y ha comunicado a los demandantes que los mantendrá

45. Asunto F-74/07, *Meierhofer c. Comisión*, sentencia de 14 de octubre de 2008, anp.

46. Asuntos 801/2007/ELB, 1312/2007/IP y OI/8/2006/BU.

47. Asuntos 2589/2006/BU y 2900/2006/BU.

48. Asunto 370/2007/MHZ.

informados sobre el resultado de su investigación de oficio y que pueden informarse de la evolución en esta materia consultando su página de Internet<sup>49</sup>.

Otro tipo de asunto presentado al Defensor del Pueblo respecto de los procedimientos de selección de EPSO guarda relación con problemas materiales surgidos durante las pruebas, y que se suponen una desventaja para los candidatos. A título de ejemplo podemos citar la existencia en las pruebas de preguntas incorrectas que deben anularse y que conllevan una supuesta pérdida de tiempo para los candidatos<sup>50</sup>, los ruidos e interrupciones en determinada sala de examen<sup>51</sup>, la desigualdad de condiciones de los candidatos zurdos en las pruebas efectuadas por ordenador<sup>52</sup> y una función de corrección ortográfica errónea en el ordenador utilizado por un candidato con discapacidad<sup>53</sup>. En algunos casos, EPSO pidió disculpas por el error o propuso rectificar el problema, cuando ello fuera posible.

Otro ámbito que suscita numerosas reclamaciones es el de las decisiones adoptadas por los tribunales de concurso en relación con los diplomas que permiten acceder a un concurso determinado. El elevado número de reclamaciones presentadas en este ámbito sugiere que EPSO podría redactar las convocatorias de oposición de un modo más explícito, especificando el tipo de diplomas que pueden dar acceso al perfil deseado. También podría explicar con más exactitud cómo pueden los candidatos acreditar su experiencia profesional, a fin de evitar reclamaciones y peticiones de que los tribunales reconsideren las decisiones que han tomado<sup>54</sup>. Cabe destacar una reclamación. En el asunto **2826/2004/PB**, el Defensor del Pueblo concluyó que el tribunal de concurso había excluido ilícitamente a una candidata de una oposición para secretarios anglófonos porque su diploma no daba acceso a estudios universitarios. Tras una larga investigación, EPSO seguía mostrándose reacia a admitir el error, pese a que, entretanto, las autoridades nacionales pertinentes habían confirmado por escrito que la decisión del tribunal era errónea en esencia, e incluso después de que el Tribunal de Primera Instancia anulara otras decisiones erróneas similares del mismo tribunal de concurso. La reacción inicial de EPSO fue que sólo aplicaría las resoluciones de los órganos jurisdiccionales en los asuntos en que los candidatos optaran por acudir a los tribunales. El Defensor del Pueblo insistió en que diera a la demandante el mismo tipo de reparación, a lo que EPSO finalmente accedió.

Otros dos casos relacionados con EPSO resultan dignos de consideración. Uno de ellos se refiere a una supuesta discriminación en relación con el uso de determinadas lenguas en los concursos (asunto **3147/2006/IP**), y el otro con la supuesta falta de imparcialidad de un miembro de un tribunal de concurso, que previamente había sido instructor en un curso de preparación de exámenes organizado por EPSO en que el demandante había participado (asunto **688/2008/RT**).

Aunque la mayor parte de las reclamaciones relativas a la contratación se dirigen contra EPSO, en ocasiones el Defensor del Pueblo recibe reclamaciones contra otras instituciones u órganos, 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. Por ejemplo, el asunto **1678/2005/(ID)MF** se refería a una serie de procedimientos de selección organizados por la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). Tras analizar minuciosamente las pruebas presentadas, el Defensor del Pueblo confirmó que se había producido mala administración y pidió a la EMA que presentase disculpas y abonase 1 000 EUR al demandante en concepto de indemnización por los daños morales que había sufrido. La EMA accedió e informó al Defensor del Pueblo de que en futuros procedimientos de selección tomaría en cuenta sus observaciones y conclusiones. En el asunto **1332/2007/(BM)MF** contra el Centro Europeo para la Prevención y el Control

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

50. Asuntos 7/2007/PB y 1850/2006/IP.

51. Asunto 2214/2006/IP.

52. Asunto 1848/2007/(WP) BEH.

53. Asunto 2596/2007/RT.

54. Asuntos 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK y 3224/2006/(SAB)TS.

de las Enfermedades (ECDC), el Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la decisión del ECDC de adoptar su propio Código de buena conducta administrativa y su compromiso de respetar los principios de buena administración. En relación con el fondo del asunto, el Defensor del Pueblo consideró que el ECDC había facilitado una explicación razonable, a la vez suficiente y coherente, de su decisión de denegar la solicitud del demandante.

→→→ Un demandante se dirigió al Defensor del Pueblo en relación con un procedimiento de selección organizado por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA). La AESA tuvo una reacción muy positiva a la investigación del Defensor del Pueblo. En el asunto **893/2006/BU**, que constituye otro caso destacado del año 2008, la agencia no sólo reconoció el error y pidió disculpas, sino que, además, durante la investigación accedió a facilitar al demandante la información que había solicitado y se comprometió a hacer lo propio en los procedimientos futuros. ←←←

Dos asuntos paralelos, uno contra el Parlamento (**186/2005/ELB**) y otro contra la Comisión (**185/2005/ELB**), obtuvieron resultados diferentes. Mientras que el Parlamento aceptó el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la Comisión se negó a hacerlo. Estos asuntos están relacionados con la discriminación por motivos de edad, y más concretamente con la decisión de dejar de contratar a intérpretes de conferencias auxiliares, es decir, a intérpretes independientes, de más de 65 años para determinadas conferencias y reuniones. El demandante había trabajado para estas instituciones durante más de 35 años como intérprete de conferencias auxiliar, pero al cumplir 65 años dejó de recibir ofertas de trabajo. El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había justificado adecuadamente por qué trataba de un modo diferente a los intérpretes de conferencias auxiliares de más de 65 años. Dado que el asunto planteaba una importante cuestión de principios, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento. Fue el único informe especial presentado por el Defensor del Pueblo en 2008.

## ■ 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.

En el asunto **284/2006/PB**, un demandante danés presentó una reclamación acerca de la aplicación del Derecho comunitario sobre la introducción de los tacógrafos digitales en los vehículos. Concretamente, afirmó que la Comisión no tenía facultad legal para establecer una moratoria sobre la instalación obligatoria de dichos tacógrafos en todos los vehículos. El Defensor del Pueblo consideró que la alegación estaba justificada y formuló un comentario crítico.

En el asunto **2487/2006/DK**, el demandante presentó una reclamación por considerar que se le había negado sin razón el acceso a los edificios de la Comisión. El Defensor del Pueblo consideró que no se le había denegado el acceso, sino que más bien se había supeditado a ciertas condiciones, y concluyó que la decisión de la Comisión reflejaba un ejercicio razonable de su autoridad para regular el acceso a los locales de las Comunidades. En el asunto **2819/2005/BU**, el Defensor del Pueblo criticó al Parlamento Europeo por la brusquedad con que sus servicios de seguridad trataron a la demandante, antigua asistente de un diputado al Parlamento Europeo, cuando éste decidió dar por terminado su contrato. El Defensor del Pueblo concluyó que el trato violaba el principio de proporcionalidad y redactó un proyecto de recomendación. El Parlamento se negó a disculparse ante la demandante y a ofrecerle la indemnización propuesta por el Defensor del Pueblo.

El asunto **2235/2005/(TN)TS** se centraba en ciertas alegaciones de que la Comisión no había supervisado adecuadamente el régimen del seguro de pensiones de los expertos individuales y había gestionado mal los procedimientos de licitación iniciados para encontrar un nuevo asegurador. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión no había sobrepasado los límites de su facultad de apreciación, ni había actuado de un modo manifiestamente irrazonable.

Aunque las Escuelas Europeas no son un órgano comunitario, el Defensor del Pueblo ha realizado algunas investigaciones relacionadas con su marco general de funcionamiento. Tales investigaciones se dirigen contra la Comisión, que tiene un representante en el Consejo Superior de las



Escuelas y que además es responsable de una parte considerable del presupuesto de funcionamiento de éstas. En 2008, el Defensor del Pueblo archivó diversas investigaciones sobre el papel de la Comisión en el funcionamiento de las Escuelas Europeas. El asunto **262/2006/OV** se refería a una supuesta discriminación derivada de la norma por la cual se establece un periodo máximo de nueve años para el envío de docentes en comisión de servicios a las Escuelas. El asunto **2153/2004/MF** se refería a dos decisiones del Consejo Superior de las Escuelas de aumentar las tasas escolares. El demandante sostenía que se había producido una denegación de justicia al no permitir a las asociaciones de padres recurrir ante el Comité de reclamaciones tales decisiones. En respuesta a los llamamientos del Defensor del Pueblo, la Comisión respondió que tenía previsto pedir al Secretario General, en una de las próximas reuniones del Consejo Superior, que se introdujera una modificación del Reglamento General de las Escuelas para permitir tales recursos.

El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión en el asunto **101/2004/GG**, relativo a una petición presentada por un antiguo asistente científico del Instituto de Elementos Transuránicos (ITU) de Karlsruhe de que la Comisión investigara diversos quebrantamientos de las normas de seguridad de la Comisión en el ITU, que forma parte de la Comisión. Se había producido un accidente especialmente grave en relación con una supuesta exportación ilegal de material radiactivo a un laboratorio de Estados Unidos, en 1997. Las autoridades alemanas examinaron las alegaciones del demandante y la Comisión tomó medidas para subsanar ciertas deficiencias y evitar que en el futuro se volvieran a plantear problemas similares. Sin embargo, el Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión no había demostrado haber examinado adecuadamente todas alegaciones del demandante, y en particular el incidente mencionado. Aunque lo aceptó, pues la institución receptora estadounidense se abstuvo de facilitar información sobre la cuestión y no fue posible determinar si se había enviado material radiactivo ilegalmente a los Estados Unidos, criticó que la Comisión no hubiera considerado y examinado adecuadamente los elementos restantes pertinentes en este contexto.

## 3.6 Transferencias y consejos

Si la reclamación es ajena al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, éste intenta asesorar al demandante sobre otros órganos que puedan admitirla a trámite, especialmente si los

**Si la reclamación es ajena al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, éste intenta asesorar al demandante sobre otros órganos que puedan admitirla a trámite.**

asuntos guardan relación con el Derecho de la UE. Si ello es posible, y siempre que la reclamación parezca motivada, el Defensor del Pueblo, previo consentimiento del demandante, remite la reclamación directamente al órgano competente.

Las reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo se refieren a menudo a supuestas infracciones del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros. Muchos de estos asuntos puede tramitarlos mejor otro miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrecha-

**El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos nacionales y regionales de los Estados miembros a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo.**

mente con sus homólogos nacionales y regionales de los Estados miembros a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase la sección 4.2). Una de las finalidades de la Red es facilitar una transferencia rápida de las reclamaciones al Defensor del Pueblo nacional o regional u órgano similar competente. La

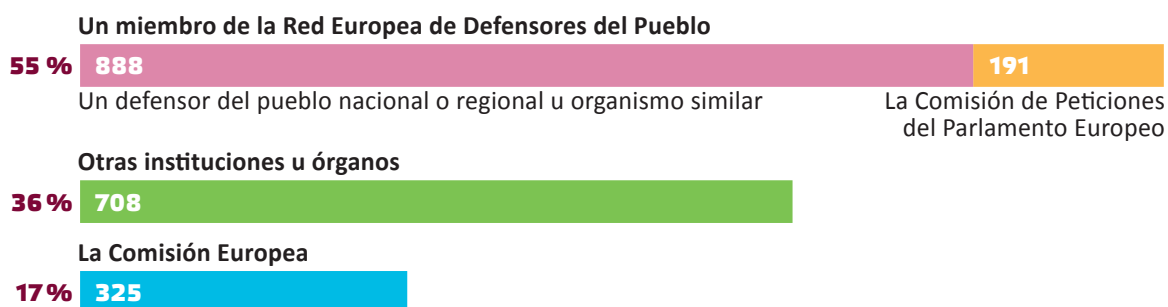
Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo también participa en la Red como miembro de pleno derecho.

En algunos casos, el Defensor del Pueblo considera adecuado remitir la reclamación a la Comisión 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 el 70 % de los casos examinados en 2008 se aconsejó al demandante que acudiera a otros organismos o se transfirió el asunto. Como puede apreciarse en la figura 3.12, en 1 079 asuntos la reclamación fue remitida a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo o se aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con un miembro de la misma (888 se remitieron a un defensor del pueblo nacional o regional y 191 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo). Otros 325 demandantes fueron remitidos a la Comisión Europea<sup>55</sup>, mientras que 708 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.

El resto del presente capítulo contiene ejemplos de asuntos remitidos o en los que se aconsejó al demandante que acudiera a otros organismos.

### 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 158 reclamaciones registradas a finales de 2007 y tramitadas en 2008 y se excluyen 220 reclamaciones registradas a finales de 2008 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. Estos porcentajes suman por tanto más del 100 %.

#### Reclamaciones en las que intervino la Red Europea de Defensores del Pueblo

Un ciudadano francés presentó una reclamación contra una oficina regional francesa de la seguridad social por las dificultades con las que se había encontrado al solicitar los pagos de su pensión. El Defensor del Pueblo Europeo se puso en contacto con su homólogo francés para asegurarse de que podía encargarse del asunto. A continuación se puso en contacto con el demandante, quien se mostró de acuerdo en que la reclamación fuese remitida al Defensor del Pueblo francés. Éste investigó la reclamación y confirmó que el demandante cobraría la pensión con efecto retroactivo.

1617/2008/CHM ■

El Defensor del Pueblo Europeo recibió reclamaciones de ciudadanos búlgaros en relación con empresas búlgaras del sector de la energía (proveedoras de calefacción central y agua caliente). Los demandantes declaraban que la legislación comunitaria sobre la eficiencia del uso final de la energía y los servicios energéticos no había sido transpuesta adecuadamente, por lo que el Defensor del Pueblo les aconsejó que presentaran una reclamación por infracción ante la Comisión e informaran del asunto a la Comisión.

El Defensor del Pueblo búlgaro había recibido cientos de reclamaciones similares, con supuestos que iban desde la violación de los derechos del consumidor hasta el método

<sup>55</sup>. Esta cifra incluye asuntos en los que una reclamación contra la Comisión fue declarada inadmisibile por no haberse realizado las gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones previas a la presentación de la reclamación al Defensor del Pueblo.

aplicado para calcular las facturas individuales. Dado que las empresas en cuestión correspondían a su ámbito de competencias, el Defensor del Pueblo búlgaro investigó las reclamaciones y redactó un informe con recomendaciones al Gobierno, las agencias gubernamentales especializadas, la administración local y las empresas de servicios públicos. Posteriormente informó al Defensor del Pueblo Europeo sobre la evolución de la situación, y sobre todo de las modificaciones de la legislación búlgara sobre la eficiencia de la energía.

2349/2008/VIK y casos similares ■

Un nacional español presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo en nombre de un partido político, por una supuesta violación de los derechos fundamentales por parte de las autoridades nacionales y regionales españolas. El demandante declaró que las autoridades españolas no habían tomado todas las medidas necesarias para garantizar que los ciudadanos que viven en ciertas regiones españolas con lenguas regionales propias puedan ejercer sus derechos, en particular respecto del uso del español en las escuelas y universidades, y para que los ciudadanos no se sientan amenazados por la organización terrorista ETA. El Defensor del Pueblo remitió el asunto al Defensor del Pueblo Europeo, quien puso en marcha las iniciativas adecuadas en relación con estas alegaciones.

El demandante afirmó también que la Comisión Europea no había tomado medidas contra las autoridades españolas para garantizar el cumplimiento de esos derechos y libertades. Puesto que aún no se había puesto en contacto con la institución para comunicarle sus inquietudes, el Defensor del Pueblo Europeo aconsejó al demandante que presentase una reclamación ante la Comisión.

3009/2007/SMG ■

Un demandante residente en Hungría presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo. El demandante paga una pensión alimenticia a su ex esposa, que vive en Francia. La reclamación se refería a que en Hungría no puede deducir la pensión alimenticia de su renta imponible. Según el demandante, si viviera en Francia podría deducir la pensión. El demandante consideraba que la UE debería actuar en relación con esta cuestión.

El Defensor del Pueblo remitió la reclamación al Parlamento Europeo, para que la tratara como una petición. La Comisión de Peticiones empezó a estudiarla y pidió al Defensor del Pueblo Europeo que llevara a cabo un estudio preliminar de los diferentes aspectos del problema.

2592/2007/LR ■

### Reclamaciones remitidas a la Comisión Europea

El Defensor del Pueblo Europeo recibió una reclamación del Defensor del Pueblo andaluz referente a un vertido de petróleo provocado por la colisión de dos buques en las cercanías de la costa de Cádiz, en la zona de Gibraltar. En opinión del demandante, el vertido de petróleo estaba afectando gravemente a la zona circundante y las autoridades responsables no habían tomado las medidas adecuadas. En concreto, el demandante consideraba que la situación constituía una clara violación de la legislación comunitaria sobre responsabilidad medioambiental.

Dado que el asunto implicaba una posible infracción de la legislación comunitaria por parte de un Estado miembro, el Defensor del Pueblo procedió a remitirlo a la Comisión. La Comisión informó al Defensor del Pueblo de que había escrito a su homólogo andaluz para explicarle que las autoridades de Gibraltar todavía no habían traspuesto la Directiva pertinente y que se estaba ocupando de este aspecto del asunto mediante un procedimiento de infracción. Respecto al problema concreto, la Comisión mencionó que había pedido a las autoridades del Reino Unido que facilitasen más información sobre el carácter del

material transportado y les había preguntado si las autoridades del Reino Unido habían cumplido o no las obligaciones que les impone la legislación comunitaria. La institución se comprometió a informar al Defensor del Pueblo andaluz sobre cualquier novedad que se produjera en su investigación.

2017/2008/JMA ■

El Defensor del Pueblo Europeo recibió dos reclamaciones relacionadas con los problemas experimentados por cónyuges de ciudadanos comunitarios que precisaban un visado para entrar en otro Estado miembro. En el primer caso, a una persona de nacionalidad nigeriana casada con otra de nacionalidad rumana se le pidió un visado para entrar en el Reino Unido. En el segundo, a una persona de nacionalidad tailandesa casada con otra de nacionalidad británica se le pidió un visado para entrar en España. Ambos asuntos implicaban posibles violaciones del derecho previsto en la legislación comunitaria a que los ciudadanos de la Unión y sus familiares circulen y residan libremente en el territorio de los Estados miembros. El Defensor del Pueblo remitió ambos asuntos a la Comisión.

Las explicaciones de la Comisión resultaron útiles en ambos casos. En el segundo caso en concreto manifestó que, posiblemente, las autoridades españolas habían traspuesto incorrectamente la Directiva correspondiente, e informó al demandante de que los detalles de su caso serían tenidos en cuenta en su examen global de la conformidad de la legislación nacional con el Derecho comunitario. Además, la Comisión aconsejó al demandante que si el problema no se resolvía, se pusiera en contacto con SOLVIT Reino Unido.

2709/2008/EC y 2733/2008/EC ■

### Reclamación remitida a SOLVIT

Una demandante presentó una reclamación al Defensor del Pueblo afirmando que la Comisión de la Función Pública de Chipre no había reconocido sus años de servicio en el Reino Unido a la hora de calcular su pensión de jubilación, alegando que en aquel momento Chipre no era un Estado miembro de la Unión Europea. La demandante se sentía discriminada, pues ello la obligaba a trabajar más tiempo que otros funcionarios para poder cobrar la pensión íntegra.

La reclamación fue remitida a SOLVIT, que se puso en contacto con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Chipre. El Ministerio confirmó que no debería existir problema alguno para reconocer el periodo de tiempo trabajado por la demandante en el Reino Unido. Como quiera que, en sus posteriores contactos con SOLVIT, la demandante aclaró que su reclamación iba dirigida contra la Comisión de la Función Pública por no reconocer el periodo en que había trabajado en el Reino Unido con fines de promoción y que había llevado su caso ante los tribunales nacionales, SOLVIT le informó que no podía admitir a trámite su caso específico.

796/2008/TIS ■



Relaciones con  
las instituciones,  
defensores del  
pueblo y otros  
grupos de interés



**E**L DEFENSOR del Pueblo Europeo dedica bastante tiempo a las tareas de sensibilización respecto a su trabajo de lucha contra la mala administración y de fomento de la transparencia y la buena administración. En este capítulo se ofrece un resumen de sus esfuerzos por intensificar los contactos con las instituciones y órganos de la Unión Europea, los defensores del pueblo y otros interlocutores clave.

## 4.1 Relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea

Mantener unas relaciones constructivas con las instituciones y órganos de la Unión Europea reviste una especial importancia para el Defensor del Pueblo, que trata de obtener los mejores resultados posibles para los demandantes. A tal fin, se reúne periódicamente con miembros y funcionarios de las instituciones para examinar el modo de mejorar la calidad de la administración de la Unión Europea. Seguidamente se detallan sus actividades en este ámbito.

**Para el Defensor del Pueblo, es de vital importancia mantener una relación constructiva con las instituciones y órganos de la Unión Europea a fin de obtener los mejores resultados posibles para los demandantes.**

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 las relaciones de esta institución con él y que elabora, a su vez, un informe sobre el Informe Anual del Defensor. A instancias de esta comisión, estuvo representado por alguno de sus colaboradores en todas las reuniones que celebró la misma durante 2008.



**El Parlamento Europeo elige al Defensor del Pueblo y responde ante él, principalmente a través de la presentación del Informe Anual. En esta fotografía aparece el Defensor del Pueblo presentando su Informe de 2007 al Sr. PÖTTERING, Presidente del Parlamento Europeo. Estrasburgo, 12 de marzo de 2008.**



El 12 de marzo de 2008, el Defensor del Pueblo presentó su *Informe Anual de 2007* al Presidente del Parlamento Europeo, Hans-Gert PÖTTERING. Al día siguiente lo presentó al Presidente de la Comisión de Peticiones, Marcin LIBICKI, y el 19 de mayo tuvo ocasión de presentarlo a la propia comisión. A su vez, el informe de ésta sobre las actividades del Defensor del Pueblo fue redactado por la diputada Dushana ZDRAVKOVA. La correspondiente Resolución fue aprobada por el Parlamento en su sesión plenaria del 23 de octubre, por 465 votos a favor y 1 en contra. En ella, el Parlamento manifestó su satisfacción por el trabajo del Defensor del Pueblo, su constructiva cooperación con las instituciones y su perfil público.

En el ámbito de las relaciones con el Parlamento en 2008 cabe destacar también la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo. Los cambios propuestos en dicho Estatuto, incluidos en un proyecto de informe elaborado por la diputada Anneli JÄÄTTEENMÄKI como ponente, fueron examinados a finales de 2007 por la Comisión de Asuntos Constitucionales del Parlamento. El 24 de enero de 2008 tuvo lugar la segunda presentación ante esa comisión de las propuestas de revisión del Sr. DIAMANDOUROS y el 10 de marzo se aprobó en la misma el informe de la Sra. JÄÄTTEENMÄKI, por 19 votos a favor y 0 en contra. Tal como se señala en el capítulo 2 de este Informe Anual, el 18 de junio se aprobó en el Parlamento la Decisión<sup>1</sup> de revisión del Estatuto (por 576 votos a favor y 8 en contra). La versión revisada del Estatuto entró en vigor el 31 de julio de 2008.

También formaba parte del programa interinstitucional del Defensor del Pueblo para 2008 la reforma en curso del Reglamento (CE) n° 1049/2001 relativo al acceso del público a los documentos<sup>2</sup>. El Defensor del Pueblo expuso sus puntos de vista sobre la propuesta correspondiente de la Comisión Europea ante la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior del Parlamento Europeo en una reunión que tuvo lugar en Bruselas el 2 de junio y asimismo el 11 de diciembre en un seminario organizado por el Parlamento de Finlandia y el Ministerio de Justicia finlandés y celebrado en Bruselas. En ambos casos, instó al Parlamento Europeo a ejercer su función de colegislador en relación con este Reglamento para garantizar el acceso más amplio posible de los ciudadanos a los documentos. Como contribución al debate de la cuestión, el Defensor del Pueblo realizó un estudio comparativo de la legislación y las prácticas de los Estados miembros en materia de acceso del público a la información almacenada en bases de datos. Basándose en ese estudio, aprovechó además para presentar propuestas concretas para la reforma de las normas sobre el acceso a los documentos.

## ■ Consejo de la UE

En el primer semestre de 2008, la revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo ocupó un lugar destacado en el orden del día de la mayoría de las reuniones que el Sr. DIAMANDOUROS celebró con representantes de los Estados miembros en el Consejo. El 16 de mayo, el Defensor del Pueblo Europeo hizo una presentación al Grupo de Asuntos Generales del Consejo para explicar el propósito de la revisión del Estatuto y responder a las posibles preguntas de las delegaciones de los Estados miembros. El Consejo dio su aprobación al Estatuto revisado en una declaración del Sr. Janez LENARČIČ, Presidente en ejercicio, en la sesión plenaria del Parlamento el 18 de junio.

1. 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 L 189 de 17.7.2008, pp. 25-27.

2. Reglamento (CE) n° 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 L 145 de 31.5.2001, p. 43/48.

## ■ Comisión Europea

**La Comisión Europea es la institución sobre la cual el Defensor del Pueblo realiza mayor número de investigaciones.**

La Comisión Europea es la institución sobre la cual el Defensor del Pueblo realiza mayor número de investigaciones. Por ello resulta especialmente importante mantener reuniones periódicas con los Comisarios y altos funcionarios, a fin de garantizar unas relaciones de trabajo constructivas y asimismo la obtención de respuestas satisfactorias a las investigaciones del Defensor del Pueblo. Durante 2008, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Presidente de la Comisión, José Manuel BARROSO, la Vicepresidenta de la Comisión, responsable de Relaciones Institucionales y Comunicación, Margot WALLSTRÖM, el Comisario de Ciencia e Investigación, Janez POTOČNIK, y el Comisario de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, Vladimír ŠPIDLA.

Para garantizar el mejor servicio posible a los demandantes, el Defensor del Pueblo colabora estrechamente con los responsables de otras vías de recurso, incluidas las coordinadas por la Comisión. Así, durante un seminario que tuvo lugar en Luxemburgo el 20 de noviembre, el Sr. DIAMANDOUROS tuvo la ocasión de presentar su trabajo a la Red SOLVIT, creada por la Comisión Europea para ayudar a las personas que encuentran obstáculos para ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. Ambas partes acordaron la necesidad de intensificar los esfuerzos para mejorar la orientación que reciben los demandantes, de forma que puedan elegir de forma inmediata la vía de recurso más adecuada. En este sentido, el Defensor del Pueblo mencionó la elaboración de una Guía interactiva para su inclusión en la nueva página de Internet de su institución.

## ■ Banco Europeo de Inversiones (BEI)

En 2008, el Defensor del Pueblo dedicó bastante tiempo a afianzar sus relaciones con el BEI, para lo cual se reunió con su Presidente, Philippe MAYSTADT, con el Vicepresidente, Plutarchos SAKELLARIS, y con otros altos funcionarios. También se organizaron visitas de intercambio sumamente instructivas entre los miembros del personal de ambas instituciones.

De particular importancia fue en 2008 la firma de un protocolo de acuerdo<sup>3</sup> el 9 de julio entre el Defensor del Pueblo y el Presidente del BEI. Su objeto es mejorar la protección de los interesados frente a cualquier posible caso de mala administración en relación con las actividades del BEI. Asimismo, se prevé hacer extensiva esta protección a quienes no sean ciudadanos o residentes de la UE o no tengan un domicilio social en un Estado miembro de la UE. Por otra parte, en caso de presunta mala administración y antes de acudir al Defensor del Pueblo Europeo, los demandantes deberán agotar un procedimiento interno de reclamación del BEI, el cual se define en la Política de gestión de reclamaciones publicada por el Banco y que se someterá a consulta pública en 2009<sup>4</sup>.

## ■ Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)

**Dado su importante papel en las actividades de contratación en la UE y, por consiguiente, en las relaciones con los ciudadanos europeos, la EPSO es objeto de una proporción relativamente elevada de las investigaciones del Defensor del Pueblo.**

Dado su importante papel en las actividades de contratación en la UE y, por consiguiente, en las relaciones con los ciudadanos europeos, EPSO es objeto de una proporción relativamente elevada de las investigaciones del Defensor del Pueblo. Para contribuir a garantizar un servicio de calidad a los ciudadanos en este ámbito, en 2008 el Defensor del Pueblo y sus colaboradores se reunieron con el Director de EPSO, David BEARFIELD, y su equipo en varias ocasiones. El 15 de abril, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Director de EPSO, David BEARFIELD, y su equipo en varias ocasiones. El 15 de abril, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Director de EPSO, David BEARFIELD, y su equipo en varias ocasiones.

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 C 244 de 25.9.2008, p. 1.

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

DOUROS presentó su trabajo al personal de EPSO. A la presentación siguió un animado intercambio de puntos de vista acerca del mejor modo de dar respuesta a las reclamaciones. El Director de EPSO aprovechó la oportunidad para exponer los planes de su Oficina en relación con la modernización de los procedimientos de selección de la UE, en el marco del «Programa de desarrollo de EPSO». El Sr. BEARFIELD volvió a presentar este programa el 9 de octubre, durante la visita que él y una delegación de su personal hicieron a la antena del Defensor del Pueblo en Bruselas para celebrar una reunión con el Sr. DIAMANDOUROS, el Secretario General, el Jefe del Departamento Jurídico y los Jefes de las Unidades jurídicas. La finalidad de la reunión era conocer con mayor detalle sus respectivas labores. El 17 de diciembre, el Defensor del Pueblo y el Sr. BEARFIELD celebraron otra reunión.



**El Defensor del Pueblo se reúne periódicamente con sus homólogos de otras instituciones de la UE para intercambiar información y buenas prácticas. En esta fotografía aparece conversando con el Supervisor Europeo de Protección de Datos, el Sr. HUSTINX, y el Asistente del Supervisor, el Sr. BAYO DELGADO. El Defensor del Pueblo ofreció sus impresiones sobre las relaciones que mantiene con el Supervisor Europeo de Protección de Datos en un acto celebrado el 17 de diciembre de 2008, para conmemorar los cinco años de andadura del Supervisor y la salida del Sr. BAYO DELGADO.**

## ■ Agencias de la UE

El Secretario General del Defensor del Pueblo, Ian HARDEN, asistió a la reunión de los Directores de las Agencias comunitarias celebrada el 24 de octubre en Lisboa. En ella, las Agencias manifestaron su aceptación unánime del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa y su intención de examinar el mejor modo de darle publicidad en su seno. El Defensor del Pueblo acogió con gran satisfacción tal compromiso, que debe contribuir a aclarar a los ciudadanos qué pueden esperar cuando se dirigen a las Agencias comunitarias. El Código debe servir también de guía al personal de las Agencias responsable de las relaciones con el público.

## ■ Otras instituciones y órganos de la UE

En 2008, el Defensor del Pueblo celebró un elevado número de reuniones de distintos tipos con representantes de las instituciones y órganos de la UE. El 24 de enero mantuvo una de ellas, con los presidentes de los Comités de personal de las instituciones comunitarias, para exponerles su papel en la mejora de la calidad de la administración de la UE. El 5 de septiembre, participó en un taller organizado en Viena por el Director de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, Morten KJAERUM. Los días 20 y 21 de noviembre, el Defensor del Pueblo viajó a Luxemburgo para entrevistarse con los Presidentes del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, Vassilios SKOURIS, del Tribunal de Primera Instancia, Marc JAEGER, y del Tribunal de la Función Pública de la Unión Europea, Paul J. MAHONEY. Por último, el 17 de diciembre resumió las relaciones entre su institución y la del Supervisor Europeo de Protección de Datos, Peter HUSTINX, en un seminario organizado por este último en Bruselas. El seminario se celebró tras cinco años de andadura del Supervisor Europeo de Protección de Datos y supuso también el inicio de la labor de Joaquín BAYO DELGADO como Supervisor Adjunto.

## 4.2 Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos

El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos, tanto nacionales como regionales o locales, para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos se tramiten de

**El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos, tanto nacionales como regionales o locales, para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos se tramiten de forma rápida y eficaz.**

forma rápida y eficaz. Este tipo de cooperación es igualmente fundamental para el intercambio de información sobre el Derecho comunitario, 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 celebrados fuera de la Red.

### ■ Red Europea de Defensores del Pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa a cerca de 90 instituciones de 31 países europeos, de ámbito nacional y regional dentro de la Unión y de ámbito nacional en los países candi-

**La Red constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones.**

datos a la adhesión a la UE, más Noruega e Islandia. La Red constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Sus experiencias y buenas prácticas se inter-

cambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria. En este sentido, tuvo especial importancia en 2008 un estudio comparativo realizado por el Defensor del Pueblo Europeo sobre la legislación y las prácticas de los Estados miembros en materia de acceso del público a la información almacenada en bases de datos, elaborado tras recoger información de los homólogos de la Red sobre las buenas prácticas al respecto existentes a escala nacional. El estudio, por otra parte, dio pie al Defensor del Pueblo para presentar propuestas concretas de reforma de las normas comunitarias sobre acceso del público a los documentos.

Cabe destacar la declaración adoptada en Estrasburgo, en octubre de 2007, en el sexto seminario de defensores del pueblo nacionales, dirigida a facilitar la difusión de la dimensión europea de la labor de los defensores del pueblo y a aclarar los servicios que ofrecen a los ciudadanos que presentan reclamaciones sobre cuestiones que entran en el ámbito de aplicación del Derecho comunitario. Durante 2008, el Defensor del Pueblo Europeo trató de utilizar todas las vías, incluidas sus publicaciones y presentaciones, para difundir la declaración, que también se encuentra disponible en su página de Internet en 23 lenguas. El Sr. DIAMANDOUROS llamó especialmente la atención sobre ella durante sus visitas informativas a los Estados miembros, coordinadas por sus homólogos nacionales y regionales.

### 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 Defensor del

**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 Defensor del Pueblo del país en cuestión puede ofrecer una solución efectiva.**

Pueblo del país en cuestión puede ofrecer una solución efectiva. 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.

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 comunitario 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 u órgano de la UE. En 2008 se recibieron ocho nuevas solicitudes de información (cinco de defensores del pueblo nacionales y tres de defensores del pueblo regionales). Este número representa un aumento significativo sobre el de años anteriores e indica la mayor sensibilización acerca del procedimiento de solicitud de información tras la publicación de la declaración antes mencionada. Las preguntas se referían a cuestiones que abarcaban desde la interpretación en los Países Bajos de las normas comunitarias sobre indemnizaciones a los pasajeros del transporte aéreo hasta la interpretación por las autoridades españolas de las normas comunitarias sobre transporte público.

## 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 Sexto Seminario de Defensores del Pueblo de los Estados miembros de la UE se celebró en Berlín del 2 al 4 de noviembre. Más de noventa participantes, aquí fotografiados, asistieron al acto. El tema del seminario fue «Proteger a los más vulnerables de la sociedad: la función de las reclamaciones y peticiones».**



El sexto seminario de defensores del pueblo regionales de los Estados miembros de la UE se celebró en Berlín del 2 al 4 de noviembre. Su organización estuvo a cargo del Presidente de la Comisión de Peticiones del Parlamento Regional de Berlín, Ralf HILLENBERG, y el Defensor del Pueblo Europeo, con el apoyo de la *Europäische Akademie Berlin*. Asistieron unos 90 participantes de los países de la UE que cuentan con defensores del pueblo regionales, es decir, Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido<sup>5</sup>. El tema elegido fue «Protección de los más vulnerables de la sociedad: función de las reclamaciones y las peticiones». El discurso inaugural, pronunciado por el antiguo Presidente del Tribunal Supremo alemán y actual Mediador de Seguros alemán (*Versicherungsbombudsman*), Günter HIRSCH, versó sobre «La función de los defensores del pueblo en la protección jurídica nacional y europea». A continuación se celebraron sesiones temáticas sobre: la independencia de los defensores del pueblo y las comisiones de peticiones, cómo trabajar con eficacia para los ciudadanos, y las reclamaciones sobre atención sanitaria, personas mayores, asuntos sociales y migración. Los debates fueron animados y esclarecedores, y las opiniones manifestadas después por los participantes confirmaron que los defensores del pueblo consideraron la elección de los temas tratados muy relevante para su trabajo diario.

En el marco de la Red se celebró asimismo en 2008 el sexto seminario de funcionarios de enlace, del 1 al 3 de junio, en Estrasburgo. Los funcionarios de enlace constituyen el primer punto de contacto de la Red con las instituciones de los defensores del pueblo nacionales. En el sexto seminario se debatió una amplia gama de temas, como la libertad de expresión, el acceso a la información y los documentos, la promoción de la buena administración y la tramitación efectiva de las

5. Los países se enumeran en el orden protocolario de la UE, es decir, por orden alfabético del nombre de cada país en su propia lengua. Este es el orden que se utiliza en la presente publicación.



reclamaciones. Los trabajos se iniciaron con un discurso del Presidente del Tribunal de la Función Pública de la Unión Europea, Paul J. MAHONEY, sobre «La Carta de los Derechos Fundamentales de la UE y la libertad de expresión de los funcionarios». A continuación, la jueza Helena JÄDERBLÖM, presidenta del Grupo de especialistas sobre el acceso a los documentos oficiales del Consejo de Europa y Presidenta del Tribunal Administrativo de Apelación (*Kammarrätten*) de Estocolmo, Suecia, hizo una presentación del proyecto de Convenio del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos oficiales. El seminario concluyó con una sesión sobre «Garantía de la aplicación del Derecho comunitario», inaugurada por Alain LAMASSOURE, diputado al Parlamento Europeo y ex Ministro de Asuntos Europeos francés. En total asistieron al seminario 30 participantes de 28 países europeos.

### Defensores del Pueblo de Europa — Boletín

El *Boletín de información de los Defensores del Pueblo* resume el trabajo de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo y de los miembros europeos del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). 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. Aparece dos veces al año, en abril y en octubre. En 2008, en los dos números se trataron una amplia gama de temas, como la discriminación racial, los obstáculos a la libre circulación, las cuestiones de migración y asilo, el Derecho comunitario de medio ambiente, la función de los defensores del pueblo en la supervisión de los centros penitenciarios, los derechos de las personas con discapacidad, los derechos de la infancia y el derecho de manifestación. 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 comunitario.



**El Sexto Seminario de los funcionarios de enlace en la Red Europea de Defensores del Pueblo tuvo lugar del 1 al 3 de junio en Estrasburgo. Los participantes del seminario mantuvieron debates sobre distintos asuntos, como la libertad de expresión, el acceso a la información y los documentos, el fomento de una buena administración y la tramitación eficaz de las reclamaciones.**

### 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 230 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 con mayor frecuencia 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 Unión Europea. 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 2008 el foro siguió siendo de gran utilidad a las oficinas para compartir información a través del envío de preguntas y respuestas. Este sistema permitió iniciar debates importantes sobre temas tan diversos como el derecho a la huelga, la libertad de reunión, los mecanismos de supervisión policial, la eutanasia, la revelación de datos médicos, el problema de las personas sin hogar, el acceso a los servicios de salud de los solicitantes de asilo, el acceso al empleo en el sector público y el envío de reclamaciones por correo electrónico.

En el foro figura una lista oficial de los defensores nacionales y regionales de los Estados miembros de la UE, Noruega, Islandia y los países candidatos a la adhesión a la Unión. 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 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 Bélgica, Bulgaria, Estonia, Francia, Irlanda e Italia. En ellos se abordaron diversas cuestiones, desde el acceso a los documentos hasta el establecimiento de redes de defensores del pueblo. En 2008, el Defensor del Pueblo Europeo y su personal también se entrevistaron con diversos defensores del pueblo y representantes de estas instituciones de dentro y fuera de la UE.

## 4.3 Relaciones con otros grupos de interés

El Defensor del Pueblo Europeo tiene el compromiso de asegurar que cualquier persona u organización que tenga un problema con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a

**El Defensor del Pueblo Europeo tiene el compromiso de asegurar que cualquier persona u organización que tenga un problema con las instituciones y órganos de la UE conozca su derecho a presentar una reclamación por mala administración.**

presentar una reclamación por mala administración. En 2008, intensificó junto con su personal sus esfuerzos de sensibilización, para lo que se llevaron a cabo unas 135 presentaciones. Asimismo, se creó una nueva unidad, la Unidad de Medios de Comunicación, Empresa y Sociedad Civil, en la antena de Bruselas, con objeto de llegar a los ciudadanos, ONGs, asociaciones y empresas.

En este apartado se resumen las muchas actuaciones a través de las cuales el Defensor del Pueblo intentó en 2008 aumentar la sensibilización respecto al derecho a presentar una reclamación.

## ■ Conferencias y reuniones

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

En 2008 el Defensor del Pueblo dedicó bastante tiempo a reunirse con los principales interesados para informarles de sus servicios. Así, presentó su trabajo en más de 60 actos a profesionales del sector jurídico, asociaciones empresariales, grupos de expertos, ONGs, 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).



El Sr. DIAMANDOUROS viajó a Budapest el 15 de septiembre para participar en un acto informativo que organizaron sus homólogos del Defensor del Pueblo húngaro, los Sres. SZABÓ, FÜLÖP y KÁLLAI. Acudieron al acto numerosos periodistas, y se contó además con la presencia de diversas ONGs, empresarios y ciudadanos interesados.

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

Los colaboradores del Defensor del Pueblo también trabajan intensamente para dar a conocer mejor la institución. En 2008, se realizaron más de 75 presentaciones a unos 2 500 ciudadanos de toda la UE. El grupo más numeroso de visitantes fue el procedente de Alemania, seguida por Francia. Entre sus componentes había estudiantes y becarios, abogados y jueces, empresarios y miembros de grupos de interés, funcionarios y personal de las oficinas de los defensores del pueblo.

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



A lo largo del año se hizo una amplia difusión de distintas publicaciones sobre el Defensor del Pueblo, especialmente durante la Conferencia anual de la Red Europea de Empresas (*Enterprise Europe Network*), celebrada en Estrasburgo, así como en las Jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en mayo, en Bruselas y en Estrasburgo. Varios miles de visitantes se acercaron al stand del Defensor del Pueblo en las Jornadas de puertas abiertas, y muchos de ellos mantuvieron largas conversaciones con el personal del Defensor del Pueblo.

## ■ Visitas informativas

En 2003, para sensibilizar a los ciudadanos sobre su derecho a presentar reclamaciones y para reforzar sus relaciones de trabajo con sus homólogos nacionales y regionales, el Defensor del Pueblo

**En 2008, las visitas informativas del Defensor del Pueblo le llevaron a Chipre, Grecia, Letonia y Lituania.**

inició un programa intensivo de visitas informativas a los Estados miembros y los países en vías de adhesión a la Unión Europea. Desde entonces, el ritmo de las visitas no se ha ralentizado. En 2008,

las visitas informativas del Defensor del Pueblo le llevaron a Chipre, Grecia, Letonia y Lituania.

(i) En Chipre, la Comisaria para la Administración (Defensora del Pueblo), Eliana NICOLAOU, organizó un programa intensivo para la visita del Defensor del Pueblo, de cuatro días de duración,



entre el 17 y el 20 de marzo. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Presidente de Chipre, Dimitris CHRISTOFIAS, el Presidente del Parlamento, Marios GAROYIAN, tres ministros del gobierno, los dirigentes de los partidos políticos y el Presidente del Tribunal Supremo, Christos ARTEMIDES. Durante su estancia en Nicosia, el Defensor del Pueblo ofreció dos conferencias públicas sobre su trabajo, se reunió con el Consejo de Cámaras de Comercio de Chipre, y fue galardonado con el premio «Yannos Kranidiotis» al servicio público.

(ii) Durante su visita a Grecia, del 23 al 28 de mayo, el Defensor del Pueblo Europeo se reunió con el Presidente, Karolos PAPOULIAS, el Primer Ministro, Kostas KARAMANLIS, el Presidente del Parlamento, Dimitris SIOUFAS, el Presidente del Consejo de Estado, Georgios PANAGIOTOPOULOS, tres ministros del gobierno, los dirigentes de los partidos políticos y un ex Presidente y dos ex Primeros Ministros. También se entrevistó con abogados, ONGs, funcionarios y empresarios, para explicar sus servicios. La visita fue coordinada por el Defensor del Pueblo griego, Yorgos KAMINIS, y sus colaboradores.

(iii) El Defensor del Pueblo Europeo visitó Letonia del 28 al 30 de septiembre. La visita fue organizada por el Defensor del Pueblo letón, Romāns APSĪTIS, y durante ella el Defensor del Pueblo

**Todas estas visitas resultaron extremadamente fructíferas en términos de sensibilización de los ciudadanos respecto de los derechos que les amparan con arreglo a la legislación comunitaria y 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.**

Europeo presentó su trabajo a representantes del gobierno local, ONGs, empresarios y estudiantes universitarios. Asimismo, se entrevistó con las autoridades judiciales y explicó su trabajo a una serie de comisiones parlamentarias. Por último, durante su estancia en Riga, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con el Presidente de Letonia, Valdis ZATLERS, así como con tres ministros del gobierno.

(iv) El Defensor del Pueblo visitó Vilnius del 1 al 3 de octubre, en el marco de una visita informativa organizada por los Defensores del

Pueblo parlamentarios (del *Seimas*), Romas VALENTUKEVIČIUS, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Virginija PILIPAVIČIENĖ, Zita ZAMŽICKIENĖ, y sus colaboradores. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió con diversas comisiones del *Seimas*, así como con el Ministro de Justicia, Petras BAGUŠKA. El Sr. DIAMANDOUROS pronunció un discurso público ante algunos funcionarios y estudiantes universitarios y se reunió con representantes empresariales lituanos, así como con algunas ONGs.

**LITUANIA — El Defensor del Pueblo Europeo realizó una visita informativa a Lituania, del 1 al 3 de octubre de 2008, organizada conjuntamente con los Defensores del Pueblo parlamentarios (del Seimas). En esta fotografía aparecen, de izquierda a derecha, la Sra. PILIPAVIČIENĖ, la Sra. RADZEVIČIŪTĖ, el Sr. NORMANTAS, la Sra. ZAMŽICKIENĖ y el Sr. VALENTUKEVIČIUS acompañando al Sr. DIAMANDOUROS.**



(v) El Sr. DIAMANDOUROS también viajó a Budapest el 15 de septiembre para participar en un acto informativo organizado por sus homólogos húngaros Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP y Ernő KÁLLAI.

Todas estas visitas resultaron extremadamente fructíferas en términos de sensibilización de los ciudadanos respecto de los derechos que les amparan con arreglo a la legislación comunitaria y 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.

**GRECIA** — Durante su visita informativa a Grecia, del 23 al 28 de mayo, el Defensor del Pueblo Europeo se reunió con numerosos altos funcionarios, incluidos el Presidente, el Primer Ministro y el Portavoz del Parlamento. Aquí aparece fotografiado con la Sra. PAPADEMETRIOU, Presidenta de la Comisión Parlamentaria para Asuntos Europeos. Durante su visita, el Sr. DIAMANDOUROS también se reunió con abogados, varias ONGs, funcionarios y empresarios para explicarles su labor. El Defensor del Pueblo griego, el Sr. KAMINIS, coordinó la visita informativa del Sr. DIAMANDOUROS.



**LETONIA** — El Defensor del Pueblo Europeo visitó Letonia del 28 al 30 de septiembre de 2008 con el propósito de informar sobre su labor. Dicha visita fue organizada conjuntamente con el Defensor del Pueblo nacional, el Sr. APSĪTIS. El Sr. DIAMANDOUROS aparece aquí fotografiado con el Sr. APSĪTIS a su derecha y con el Presidente de Letonia, el Sr. Valdis ZATLERS, a su izquierda.

**LETONIA** — Durante su visita a Letonia del 28 al 30 de septiembre de 2008, el Defensor del Pueblo Europeo presentó su trabajo a representantes y funcionarios del gobierno local, ONGs, empresarios y estudiantes universitarios. Aquí aparece fotografiado con el Defensor del Pueblo de Letonia, el Sr. APSĪTIS, a su izquierda, el Presidente del Tribunal Constitucional a su derecha, Sr. Gunārs KŪTRIS, así como jueces y funcionarios del Tribunal Constitucional.



## ■ Actividades con los medios de comunicación

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

**Uno de los componentes esenciales de sus actividades y esfuerzos por promover el respeto de los derechos que garantiza el Derecho comunitario y mejorar la calidad de la administración es una política proactiva de comunicación.**

cios en todos los Estados miembros de la UE. Uno de los componentes esenciales de sus actividades y esfuerzos por promover el respeto de los derechos que garantiza el Derecho comunitario y mejorar la calidad de la administración es una política proactiva de comunicación.

En 2008, las principales actividades mediáticas del Defensor del Pueblo incluyeron la celebración de conferencias de prensa en Bruselas para presentar su Informe Anual y en Estrasburgo para exponer los cambios introducidos en su Estatuto, así como en Atenas, Budapest, Nicosia, Riga y Vilnius, en el marco de las visitas informativas antes mencionadas. Las ruedas de prensa con periodistas interesados de diferentes diarios y agencias brindaron también al Defensor del Pueblo Europeo la oportunidad de exponer su labor a los ciudadanos y sus puntos de vista sobre ciertos temas. Por último, en 2008 el Sr. DIAMANDOUROS concedió unas 30 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.



**Las visitas informativas del Defensor del Pueblo Europeo van generalmente acompañadas de ruedas de prensa. El Defensor del Pueblo aparece aquí fotografiado con el Presidente del Defensor Pueblo parlamentario de Lituania, el Sr. VALENTUKEVIČIUS, en una rueda de prensa conjunta en la que explicaron sus respectivos trabajos.**

En 2008 se emitieron 17 comunicados de prensa, que se hicieron llegar a los periodistas y partes interesadas de toda Europa. Entre las cuestiones tratadas en ellos cabría mencionar la transparencia de los complementos salariales de los diputados al PE, las demoras en los pagos de la Comisión Europea, la revisión de Estatuto del Defensor del Pueblo y la revisión de las normas comunitarias sobre acceso del público a los documentos. En relación con esta última cuestión, el Defensor del Pueblo también publicó en *European Voice* una carta abierta a la Vicepresidenta de la Comisión, Margot WALLSTRÖM, en la que expresaba sus preocupaciones acerca de las propuestas de la Comisión en este ámbito.

## ■ Publicaciones

En 2008 se hizo una amplia difusión de distintas publicaciones sobre el trabajo del Defensor del Pueblo, especialmente durante la Conferencia anual de la Red Europea para las Empresas (*Enterprise Europe Network*), celebrada en noviembre en Estrasburgo,

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

así como en las Jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en mayo en Bruselas y en Estrasburgo.

Digna de interés fue en 2008 la publicación de una nueva guía sobre el trabajo del Defensor del pueblo, editada en las 23 lenguas oficiales de la UE, que se distribuyó entre diferentes interesados y entre el público en general.

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

## ■ Comunicación en línea

### Comunicación por correo electrónico

En 2008, cerca del 60 % del total de reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo se presentaron a través de Internet. Una elevada proporción de ellas utilizaron el formulario en versión electrónica, disponible en la página de Internet del Defensor del Pueblo en 23 lenguas.

**En 2008, cerca del 60 % del total de reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo se presentaron a través de Internet.**

En 2008, la cuenta principal de correo electrónico del Defensor del Pueblo Europeo fue utilizada para responder a un total de 4 300 solicitudes de información. De ellas, alrededor de 3 300 eran solicitudes individuales, a las que los correspondientes colaboradores del Defensor del Pueblo remitieron una respuesta personal. En 2007 y 2006 se recibieron unas 4 100 y 3 500, respectivamente, solicitudes individuales de este tipo. De los 4 300 correos electrónicos recibidos, alrededor de 1 000 eran multitudinarios, relativos a las supuestas dificultades a las que se enfrentaban ciertas cadenas de televisión catalanas para emitir sus programas en la Comunidad Valenciana.

### Evolución de la página en Internet

La página en Internet del Defensor del Pueblo se creó en julio de 1998. En 2008, su creador siguió colaborando estrechamente con el Jefe de la Unidad de Comunicación, así como con los servicios técnicos del Parlamento Europeo, para preparar la transformación de esta página en un servicio para los ciudadanos moderno, dinámico, informativo, interactivo y en constante evolución. El lanzamiento de la nueva página en Internet se prevé para comienzos de 2009.

La página en Internet del Defensor del Pueblo se actualizaba regularmente con decisiones, comunicados de prensa e información sobre actividades de comunicación. Entre el 1 de enero y el

**Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008 la página en Internet del Defensor del Pueblo recibió alrededor de 440 000 visitas.**

31 de diciembre de 2008, esta página en Internet recibió alrededor de 440 000 visitas. La versión en inglés de la página en Internet fue la más visitada, seguida de las versiones francesa, alemana, española e italiana. Entre los distintos enlaces que contiene esta página están incluidos aquellos dirigidos a las páginas en Internet de los defensores nacionales y regionales en Europa. Más de 97 000 visitas a estos enlaces fueron efectuadas durante 2008, lo que demuestra el valor añadido que supone para los ciudadanos el servicio prestado por la Red Europea de Defensores del Pueblo.

A fin de garantizar que la página en Internet del Defensor del Pueblo Europeo esté en la vanguardia de la UE este tipo de servicios, la Secretaría del Defensor del Pueblo colaboró a lo largo de 2008 con el Comité Editorial Interinstitucional de Internet (CEiii).

### Debates en directo (chats) en Internet

Por primera vez en 2008, la oficina del Defensor del Pueblo participó en un chat en Internet organizado por el *European Institute* búlgaro, en el marco de un proyecto titulado «*Now, Interacting with the European Parliament*» (Es tiempo de interactuar con el Parlamento Europeo). Bajo el lema «La función del Defensor del Pueblo Europeo: contribuir a mejorar las relaciones entre la UE y sus ciudadanos», algunos colaboradores del Defensor del Pueblo respondieron a las preguntas formuladas sobre muy distintas cuestiones vinculadas a la tramitación de las reclamaciones. El chat en Internet recibió una amplia cobertura mediática que contribuyó a difundir el trabajo del Defensor del Pueblo en Bulgaria y fue todo un éxito.

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the image, set against a solid green background. The number is composed of a vertical stem and a curved base. A horizontal white rectangular block is placed over the upper part of the stem.

Recursos





## 5.1 Personal

Para tramitar adecuadamente las reclamaciones sobre mala administración en las 23 lenguas del Tratado y fomentar la sensibilización sobre el derecho a presentar reclamaciones, la institución del Defensor del Pueblo cuenta con el apoyo de un personal muy cualificado y multilingüe. En este apartado se describe el trabajo desarrollado por los diferentes departamentos y unidades de la institución. Antes se da una explicación de la reestructuración efectuada en 2008 y se ofrece una breve sinopsis del retiro anual del personal del Defensor del Pueblo y de las reuniones del personal que se celebraron a lo largo del año.

### ■ Reestructuración

En 2008 se llevó a cabo un ambicioso programa de reestructuración interna, que entró en vigor el 1 de julio. La reestructuración supuso la creación de cuatro Unidades en cada uno de los dos

**En 2008 se llevó a cabo un ambicioso programa de reestructuración interna, que entró en vigor el 1 de julio.**

Departamentos existentes: el Departamento Jurídico y el Departamento de Administración y Finanzas. Con ello se consiguió una

estructura basada en dos Jefes de Departamento, correspondientes al rango de directores y que dependen del Secretario General, ambos asistidos por cuatro Jefes de Unidad con mayores facultades de gestión.

Esta reorganización interna se puso en marcha sin contratar nuevo personal: el número de puestos siguió siendo de 57. La autoridad presupuestaria ha autorizado un aumento de seis puestos de trabajo en el presupuesto de 2009.

El Defensor del Pueblo aparece aquí fotografiado con su equipo en el segundo retiro que tuvo lugar del 27 al 29 de febrero de 2008. El retiro de la institución forma parte de un ciclo anual de actividades que proporcionan al personal y los becarios la oportunidad de intercambiar sus puntos de vista de manera informal sobre asuntos directamente vinculados con la labor del Defensor del Pueblo. Las conclusiones que se extraen de los retiros ayudan a definir los objetivos estratégicos del Defensor del Pueblo que, a su vez, sirven para guiar las actividades de la institución.





## ■ Retiro del personal

Los retiros del personal del Defensor del Pueblo Europeo forman parte integrante de la planificación estratégica de la institución, sobre todo porque ofrecen orientaciones útiles para la formulación de políticas y para la preparación del plan de gestión anual. Los retiros constituyen un foro de debate y diálogo abierto, así como un laboratorio de ideas. Se enmarcan en un ciclo anual de actividades que ofrecen al personal y los becarios del Defensor del Pueblo la oportunidad de compartir los puntos de vista directamente relacionados con el trabajo de la institución. Las conclusiones extraídas en ellos contribuyen a conformar los objetivos estratégicos del Defensor del Pueblo que, a su vez, orientan las actividades de cada una de sus Unidades.

La institución llevó a cabo su segundo retiro del 27 al 29 de febrero de 2008. Como preparación, se invitó al personal a responder a un cuestionario sobre los objetivos de la institución, la percepción exterior del Defensor del Pueblo y el funcionamiento de la oficina. Las respuestas al cuestionario, junto con otros materiales informativos, sirvieron de base para articular los debates del retiro. Se invitó al personal a participar activamente en estos debates, que se centraron en los objetivos y prioridades de la institución, las percepciones exteriores y la labor reactiva y anticipatoria del Defensor del Pueblo.

Las opiniones ofrecidas posteriormente por el personal ponen de manifiesto con claridad que este segundo retiro se consideró una experiencia muy positiva. Los temas y cuestiones debatidos se consideraron muy pertinentes. El auténtico interés, entusiasmo y apertura de todos los participantes contribuyeron a la creación de un excelente entorno de trabajo.

## ■ Reuniones de personal

Para contribuir a garantizar un buen flujo de información entre el personal y promover las oportunidades de desarrollo profesional, la institución del Defensor del Pueblo celebra regularmente reuniones de personal. 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. En 2008, las reuniones de personal se celebraron el 3 de julio y el 12 de diciembre y constituyeron un foro útil de debate y de intercambio de información. La última de ellas fue la primera en la que, a raíz de la reorganización antes mencionada, los Jefes de Unidad adoptaron un papel más activo y explicaron las actividades de sus correspondientes unidades y otras iniciativas pertinentes.

## El Defensor del Pueblo y su personal

A continuación se ofrece un resumen de la estructura de la institución e información de referencia 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. Desde 1993 fue, asimismo, catedrático de Política Comparada en el Departamento de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad de Atenas (en la actualidad, en excedencia). 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. Lleva la agenda del Defensor del Pueblo, coordina su correspon-

**La Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo se encarga del funcionamiento de la oficina personal del Defensor del Pueblo.**

dencia entrante y saliente, presta asesoramiento relativo a las relaciones con las otras instituciones y órganos comunitarios, trata los aspectos protocolarios de la labor de la institución y se

ocupa 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 y

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

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 asiste y asesora al Defensor del Pueblo 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. Ian HARDEN es autor o coautor de numerosas publicaciones sobre Derecho comunitario 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.**

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 la dirección jurídicas de la institución, y dirige el Departamento.

En 2008, el Departamento contaba con una plantilla de 24 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 23 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 tiene bajo su mando un equipo de letrados y becarios para garantizar una elevada calidad en la tramitación de las reclamaciones, y asiste al Jefe del Departamento

**Cada Jefe de Unidad jurídica tiene bajo su mando un equipo de letrados y becarios para garantizar una elevada calidad en la tramitación de las reclamaciones.**

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, normas y plazos internos. 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: Gerhard GRILL, de nacionalidad alemana, que empezó a trabajar en la institución del Defensor del Pueblo en 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA, de nacionalidad polaca, quien se unió a la institución en 2003, y Fergal Ó REGAN, irlandés, que lo hizo en 2006. Peter BONNOR, de nacionalidad danesa y que trabaja en la institución desde 1998, es Jefe de Unidad jurídica interino.

### — 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

**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.**

cabo investigaciones de oficio, responden a las solicitudes de información de los ciudadanos, prestan asistencia al Defensor del Pueblo en relación con cuestiones jurídicas y asesoramiento relativo a las tradiciones, procedimientos y evoluciones en el ámbito

jurídico de sus respectivos Estados miembros y realizan presentaciones del 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 investigaciones. Desde el 1 de julio de 2008 se compone de cuatro Unidades, que se describen más adelante, así como de la Secretaría de Tramitación de Reclamaciones. El Jefe del Departamento coordina el trabajo de éste. Es responsable de la organización general y del funcionamiento de la oficina, de la gestión del personal, de proponer la estrategia presupuestaria y financiera de la institución y supervisar su aplicación, así como de representar al Defensor del Pueblo en una serie de foros internacionales. En 2008, el Departamento contaba con una plantilla de 31 personas.

### João SANT'ANNA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (INTERINO) ■

#### — Secretaría de Tramitación de Reclamaciones

La Secretaría de Tramitación de Reclamaciones se encarga del registro, distribución y seguimiento de las reclamaciones que se presentan ante el Defensor del Pueblo. Se ocupa de que éstas

**La Secretaría de Tramitación de Reclamaciones se encarga del registro, distribución y seguimiento de las reclamaciones que se presentan ante el Defensor del Pueblo.**

se registren 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 Tramitación de Reclamaciones.

#### — Unidad de Administración y Personal

Las tareas de la Unidad de Administración y Personal son muchas y muy distintas. Entre ellas se incluyen las cuestiones relativas al personal y su contratación, la correspondencia entrante y

**Las tareas de la Unidad de Administración y Personal son muchas y muy distintas. Entre ellas se incluyen las cuestiones relativas al personal y su contratación.**

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 se encarga de garantizar el cumplimiento por parte de la Oficina del Defensor del Pueblo de las normas financieras aplicables y de asegurar asimismo que

**La Unidad Presupuestaria y Financiera se encarga de garantizar el cumplimiento por parte de la Oficina del Defensor del Pueblo de las normas financieras aplicables y de asegurar asimismo que los recursos presupuestarios se utilizan eficientemente y que se protegen de forma adecuada.**

los recursos presupuestarios se utilizan eficientemente y que se protegen de forma adecuada. Esta Unidad también se encarga de establecer y aplicar los correspondientes mecanismos de control interno necesarios para lograr tales objetivos. Estas funciones son consecuencia del hecho de que el Defensor del Pueblo Europeo disponga 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 de Internet y establece la identidad visual de la institución. También

**La Unidad de Comunicación elabora las publicaciones y el material promocional del Defensor del Pueblo, mantiene la página de Internet y establece la identidad visual de la institución.**

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 sus servicios. Contribuye a las

**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 sus servicios.**

tareas de sensibilización respecto al trabajo del Defensor del Pueblo en toda la Unión Europea. La Unidad mantiene y promueve las relaciones con los medios de comunicación y organiza las visitas informativas y los actos en los que participa el Defensor del Pueblo. Su personal también se encarga de redactar las publi-

caciones 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, desempeñó un importante papel en los retiros del personal de 2006 y 2008.

### — Responsable de la Protección de Datos

Cada institución y órgano comunitario 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 L 8 de 12.1.2001, pp. 1-22.

## 5.2 Presupuesto

### ■ El presupuesto en 2008

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.

El presupuesto ascendió en 2008 a 8 505 770 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 y órganos de la UE. Esta cooperación y la facturación de estos servicios al Defensor del Pueblo Europeo ha permitido un ahorro considerable para el presupuesto comunitario. El Defensor del pueblo coopera en este sentido especialmente con:

- (i) el Parlamento Europeo, que ofrece sus servicios técnicos al Defensor del Pueblo en una serie de ámbitos, entre los que se incluyen el inmobiliario, la tecnología de la información, las comunicaciones, los servicios médicos, la formación, la traducción y la interpretación;
- (ii) la Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas, 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 que se ponen a disposición del Defensor del Pueblo, un auditor interno, funcionario del Parlamento Europeo, lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno y las operaciones financieras efectuadas por la institución.

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 L 326 de 18.12.1999, pp. 1-2.



## 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 de Internet

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







**El Defensor del Pueblo Europeo investiga  
reclamaciones contra las instituciones y  
órganos de la Unión Europea.**

**→→→ [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)**

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