



Defensor del
Pueblo Europeo

Síntesis **2010**

Estimado lector:

Bienvenido a la *Síntesis 2010* del Defensor del Pueblo, que tiene ahora un aspecto diferente. Esta publicación contiene los resultados más importantes conseguidos en beneficio de los demandantes a lo largo del último año y examina los principales desafíos y oportunidades que la institución tiene por delante.

Quince años del Defensor del Pueblo Europeo

La *Síntesis* de este año refleja la nueva identidad visual de la institución, cuya inauguración, el 27 de septiembre de 2010, coincidió con nuestro decimoquinto aniversario. Estoy convencido de que esta nueva identidad ayudará a nuestra institución a proyectar una imagen de accesibilidad, equidad y orientación hacia los ciudadanos. El acto organizado para celebrar este aniversario sirvió, además, para presentar la estrategia para el nuevo mandato del Defensor del Pueblo durante el período 2009-2014. Dicha estrategia describe los diversos objetivos y prioridades, diseñados para permitirnos alcanzar los fines últimos del Defensor del Pueblo: primero, velar por que los ciudadanos de la UE disfruten plenamente de sus derechos y, segundo, mejorar la calidad de la administración europea. Este documento está disponible en 23 lenguas en nuestro sitio web.



© Unión Europea

Resultados obtenidos en beneficio de los demandantes en 2010

Durante el año 2010 hemos progresado satisfactoriamente en el camino hacia esta meta: en más de la mitad de los asuntos archivados, la institución afectada aceptó una solución amistosa o resolvió el problema, mientras que en otros siete asuntos aceptó el proyecto de recomendación. Los diez asuntos destacados que se resumen en las páginas siguientes constituyen ejemplos de buenas prácticas a la hora de responder a las reclamaciones. Felicito, en particular, a las instituciones en su conjunto por los esfuerzos realizados para divulgar entre la administración las conclusiones de aplicación general extraídas de la gestión de las reclamaciones. En 2010, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) nos ha ofrecido un buen ejemplo de ello. Al adoptar la importante decisión de implantar y dar publicidad a una nueva política de acceso a los documentos, la EMA reforzó aún más los efectos de las dos recomendaciones que le dirigí.

En 2010 presenté al Parlamento Europeo un informe especial relativo a la falta de cooperación sincera y de buena fe de la Comisión Europea con el Defensor del Pueblo en el asunto en cuestión. En un tono más positivo, solamente fue preciso formular comentarios críticos en 33 asuntos, frente a los 35 de 2009 y a los 44 de 2008. Seguiré publicando anualmente un análisis del seguimiento dado por las instituciones a los comentarios críticos y adicionales, con vistas a supervisar mejor el continuo fortalecimiento del respeto de los principios de una buena administración.



La guía interactiva disponible en nuestro sitio web ha registrado más de 19 000 visitas de usuarios que han buscado asesoramiento sobre la mejor forma de obtener resarcimiento. Dado que un número cada vez mayor de personas encuentran la dirección adecuada para sus casos, se ha reducido en 409 el número de reclamaciones «fuera de nuestro ámbito de competencia» que hemos recibido. Como resultado, el total de reclamaciones descendió, pasando de 3 098 en 2009 a 2 667 en 2010. En más del 70 % de los asuntos, pudimos ayudar a los demandantes abriendo una investigación, transfiriendo el asunto o proporcionando asesoramiento. Más del 50 % de los asuntos recaían dentro del ámbito de competencia de algún miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, lo que demuestra una vez más la utilidad de la cooperación en este terreno. En 2010 hemos estrenado también una nueva identidad visual de la Red, al objeto de potenciar el conocimiento de los importantes servicios que los defensores del pueblo nacionales y regionales prestan a los ciudadanos.

El Tratado de Lisboa, un año después

Con ocasión de mi reelección como Defensor del Pueblo, en enero de 2010, anuncié que una de mis principales prioridades sería velar por que la UE ofrezca a sus ciudadanos los beneficios prometidos en el Tratado de Lisboa. A principios de 2010 respondí a la consulta pública sobre el funcionamiento práctico de la Iniciativa Ciudadana Europea. El Defensor del Pueblo

apoyó igualmente la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales por parte de las instituciones, primordialmente a través de investigaciones sobre temas tales como el derecho fundamental a una buena administración (incluyendo el principio básico de la equidad), los derechos de las personas con discapacidad y el derecho de acceso a los documentos. En relación con este último, en 2010 la transparencia volvió a representar la principal materia objeto de las investigaciones, dado que el 33 % de las mismas se referían a esta cuestión.

El Defensor del Pueblo inició 323 investigaciones basadas en reclamaciones, frente a las 335 de 2009. Se iniciaron seis investigaciones de oficio sobre asuntos sistémicos relacionados con el Parlamento, el Consejo, la Comisión y la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO). Confío en que durante 2011 recibiré respuestas constructivas de las instituciones sobre los importantes problemas planteados en dichas investigaciones.

Estrasburgo, 31 de enero de 2011

P. Nikiforos Diamandouros

El Defensor del Pueblo investiga reclamaciones contra la mala administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la UE. Puede presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo cualquier ciudadano o residente en la UE, al igual que las empresas y asociaciones de cualquier Estado miembro. El Defensor del Pueblo ofrece un procedimiento rápido, flexible y gratuito para la resolución de los problemas relacionados con la administración de la UE. Para obtener más información en las 23 lenguas oficiales de la UE, visite la página <http://www.ombudsman.europa.eu>, donde podrá encontrar también la presente *Síntesis*, los asuntos mencionados en esta publicación y el *Informe Anual 2010* completo – disponible en inglés a partir de mayo de 2011 y en todas las lenguas oficiales a partir de julio de 2011.

Selección de casos tratados en 2010

Los ejemplos siguientes abarcan las principales categorías de reclamaciones investigadas en 2010 e incluyen los asuntos más destacados del año, cuya referencia se resalta en color azul.

Transparencia

La Agencia Europea de Medicamentos (EMA) permitió el acceso del público a los documentos relativos a dos medicamentos contra la obesidad y procedió a adoptar y publicar una nueva política destinada a ampliar las posibilidades de acceso a los documentos en su poder (2560/2007/BEH).

A raíz de la reclamación de un periodista, el Parlamento accedió a proporcionar acceso a los documentos relacionados con la adquisición de determinados edificios en Bruselas y facilitó información adicional sobre el procedimiento seguido para obtener financiación externa (793/2007/BEH).

El Banco Europeo de Inversiones (BEI) se puso en contacto con las autoridades de Tayikistán con el fin de permitir el acceso a un acuerdo marco, tal como había solicitado una ONG. Las autoridades de Tayikistán publicaron el acuerdo, y el día siguiente el BEI procedió a informar al demandante (2145/2009/RT).

En un asunto relacionado con documentos sobre la construcción de un puerto industrial en Granadilla (España), el Defensor del Pueblo señaló que, cuando los Estados miembros solicitan a la Comisión que no divulgue los documentos que le envían, deben aportar argumentos convincentes basados en las normas de la UE en materia de transparencia. El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la decisión de la Comisión de publicar sus propios documentos internos sobre este tema (355/2007/FOR).

Casos de infracción

El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no haber proporcionado una motivación adecuada, clara y comprensible para justificar el ejercicio de sus facultades discrecionales al archivar un procedimiento de infracción contra Austria relacionado con la prohibición absoluta de tener animales salvajes en los circos (3307/2006/JMA).

Contratación y licitaciones

La Comisión abonó a una asociación alemana la suma de 6 025 EUR, más 1 586 EUR en concepto de intereses, después de que el Defensor del Pueblo le invitase a reanalizar la postura de un demandante de que la Comisión había reducido injustamente el importe de la liquidación final de un proyecto (3249/2008/KM).

Derechos de las personas con discapacidad

La Comisión concedió una plaza de aparcamiento a una funcionaria con discapacidad para los dos años restantes de su carrera profesional. La funcionaria, que había sido víctima de un accidente grave, alegó que la Comisión había tramitado su petición al respecto de manera no equitativa e inapropiada (1226/2008/OV).

En un asunto relacionado con las ayudas a los familiares discapacitados dependientes de los funcionarios del Consejo, el Defensor del Pueblo comprobó que esta institución había respetado plenamente los derechos estatutarios y adoptado las medidas internas apropiadas para el ejercicio de los mismos, así como otras medidas adicionales que mejoraban los derechos garantizados por el Estatuto de los Funcionarios (129/2009/VL).

Selección de personal

El Comité Económico y Social Europeo aceptó pagar a la demandante 3 965 EUR en concepto de liquidación de los gastos incurridos como consecuencia de haberle comunicado por error que había resultado elegida en un proceso de selección (2924/2007/TS).

Equidad

La Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural canceló su solicitud de reembolso por importe de 2 364 EUR y abonó al demandante 2 722 EUR más después de que el Defensor del Pueblo observase que la ONG había cometido un error evidente al cumplimentar su formulario de solicitud de subvención (255/2009/JF).

La Comisión renunció a solicitar el reembolso de los importes pagados a una agente auxiliar, a raíz de la petición del Defensor del Pueblo de que asumiese su responsabilidad por los repetidos errores cometidos. La demandante también había mencionado, por otra parte, su difícil situación económica (906/2009/JF).

Cuestiones institucionales y políticas

La Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) pidió disculpas al demandante y revisó sus mecanismos de advertencia formal cuando el Defensor del Pueblo estableció que, dadas las circunstancias del caso concreto, la advertencia había sido desproporcionada, abusiva y hasta posiblemente ilegal. La AESA informó también al Defensor del Pueblo de que tenía previsto proponer una modificación de la normativa aplicable (1182/2009/JF).

¿Cuántas reclamaciones se recibieron e investigaciones se llevaron a cabo?

Durante 2010 el Defensor del Pueblo recibió 2 667 reclamaciones, de las que 744 correspondían a su ámbito de competencia (comparadas con las 3 098 recibidas en 2009, de ellas 727 correspondientes a dicho ámbito de competencia). En el año inició 335 investigaciones (frente a las 339 de 2009) y concluyó 326 (frente a las 318 de 2009). En total, el Defensor del Pueblo ha tramitado 3 700 reclamaciones y solicitudes de información.

¿Qué actuaciones llevó a cabo el Defensor del Pueblo?

En más del 70 % de los asuntos tratados (1 997), el Defensor del Pueblo pudo ayudar al demandante mediante la apertura de una investigación, la remisión del asunto a un organismo competente o el asesoramiento sobre la instancia más adecuada.

En relación con estas remisiones y asesoramientos, se remitió al 50 % de los demandantes a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, es decir, a uno de los defensores del pueblo, nacional o local, de los Estados miembros, o bien a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En total, el 13 % de ellos fueron remitidos a la Comisión Europea, mientras que al 43 % se les recomendó que se pusieran en contacto con otros organismos o con la red SOLVIT, que trata los problemas de carácter transfronterizo derivados de una aplicación deficiente de la legislación europea por parte de las autoridades públicas de los Estados miembros.

Nota: En algunos asuntos, los demandantes recibieron más de un tipo de asesoramiento, por lo que los porcentajes parciales suman más del 100 %.

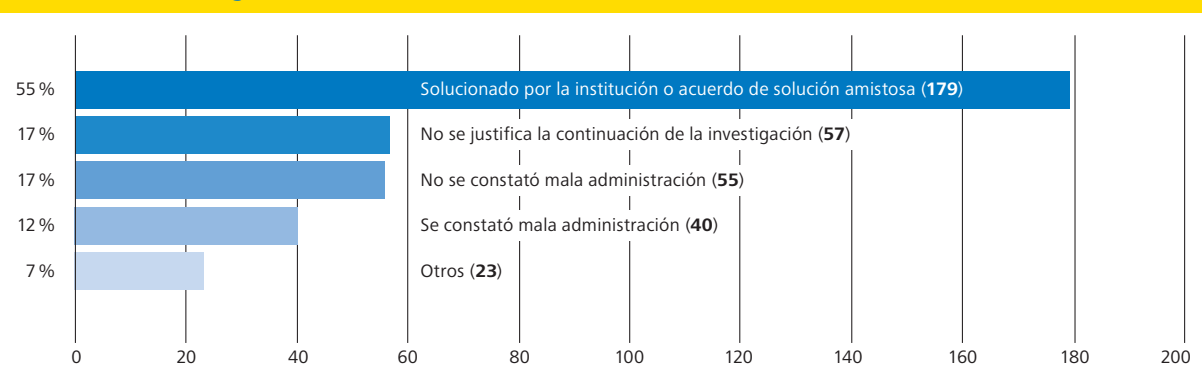
Origen de las reclamaciones correspondientes a las investigaciones terminadas

Ciudadanos particulares	78 % (254)
Empresas y asociaciones	22 % (72)

¿Cuáles fueron los resultados de las investigaciones efectuadas?

En 179 de los asuntos archivados en 2010 se alcanzó un resultado positivo y la institución afectada aceptó una solución amistosa o resolvió el problema. Aunque en 55 asuntos no se hallaron pruebas de mala administración, sí se pudo constatar su existencia en otros 40: en siete de ellos la institución aceptó el proyecto de recomendación (frente a dos en 2009), mientras que 33 asuntos se archivaron con comentarios críticos, incluyendo uno que llevó a presentar un informe especial al Parlamento. En 14 asuntos, el Defensor del Pueblo formuló observaciones adicionales destinadas a contribuir a la mejora del funcionamiento en el futuro.

Resultados de investigaciones terminadas



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

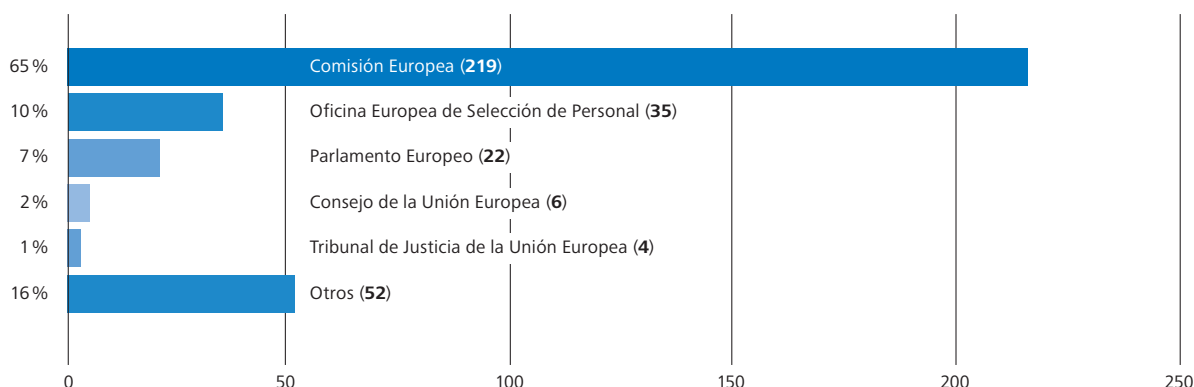
¿A qué instituciones, órganos u organismos se refirieron las investigaciones realizadas?

La mayor parte de las investigaciones abiertas en 2010 (219 asuntos) se refirieron a la Comisión Europea (65%). En 2009 su número se había elevado a 191. Dado que la Comisión es la principal institución de la Unión Europea que adopta decisiones que repercuten directamente sobre los ciudadanos, es normal que las reclamaciones de éstos se dirijan principalmente contra ella. Le siguió EPSO, con 35 investigaciones (30 en 2009). El número de investigaciones iniciadas en relación con el Parlamento Europeo, el Consejo Europeo y el Tribunal de Justicia de la UE disminuyó en cerca de la mitad en comparación con 2009. Es importante mencionar que el Defensor del Pueblo sólo puede iniciar investigaciones sobre aquellas actuaciones del Tribunal que no revistan carácter judicial.

¿A qué tipo de mala administración hicieron referencia las investigaciones?

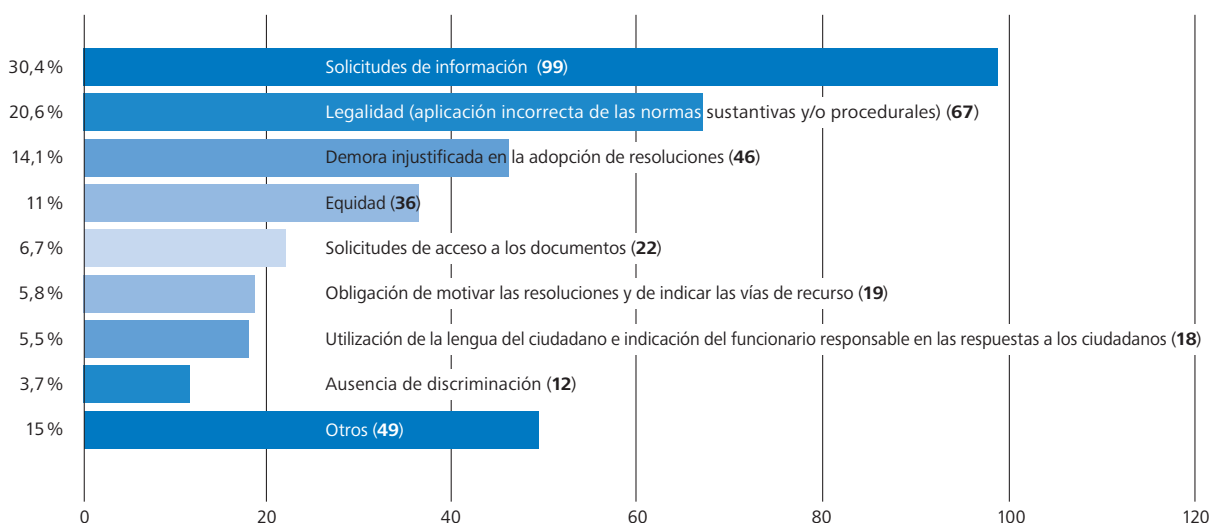
La mala administración ocurre cuando una institución no actúa de conformidad con la legislación, no respeta los principios de una buena administración o vulnera los derechos fundamentales. Los principales tipos de mala administración investigados por el Defensor del Pueblo en 2010 estuvieron relacionados con: (i) vulneraciones de la legalidad o de la equidad, y (ii) incumplimientos de las obligaciones relativas a las solicitudes de información y a los plazos límite para la adopción de resoluciones.

Instituciones y organismos investigados



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

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



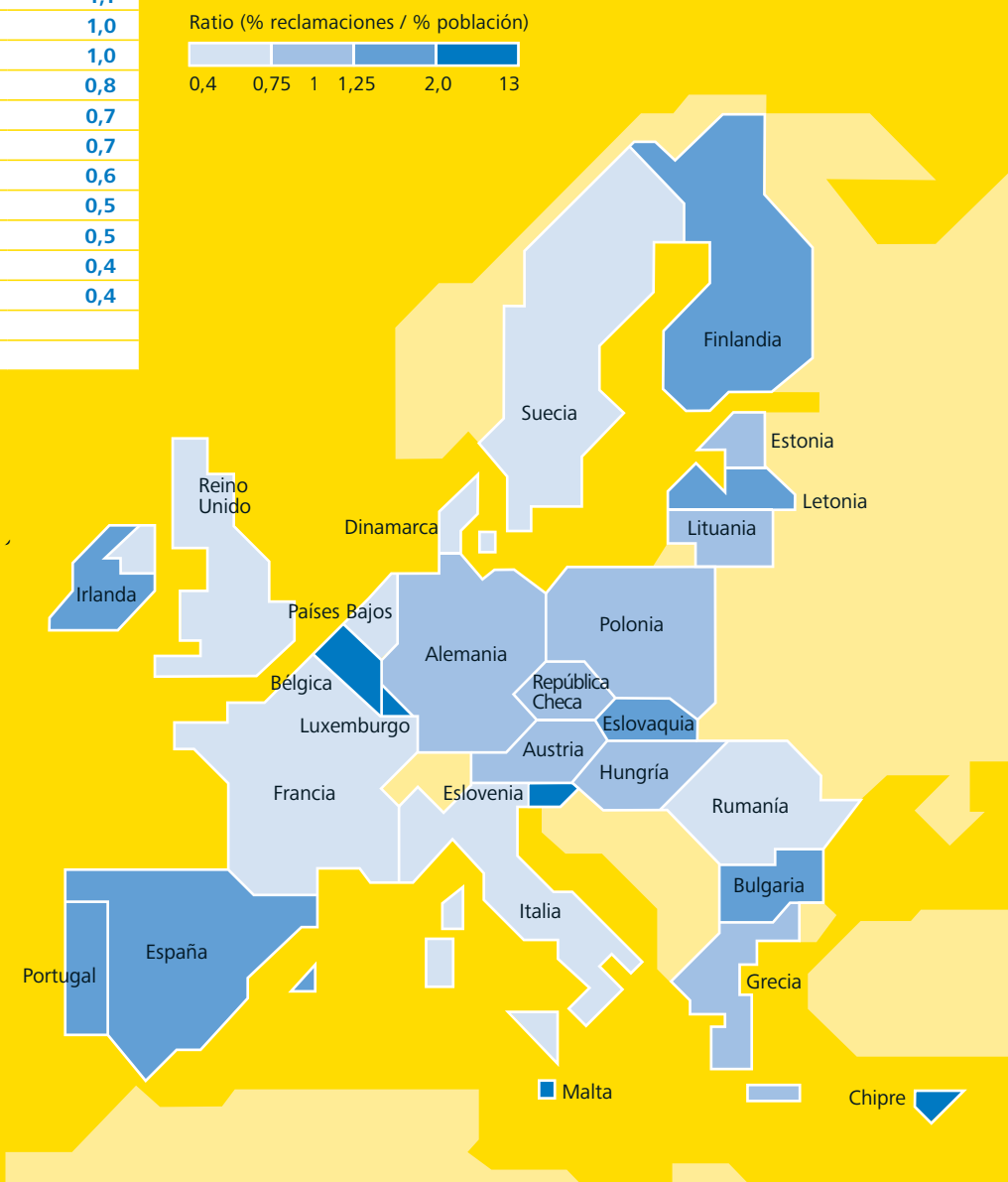
Nota: En algunos asuntos, la misma investigación cubrió dos o más tipos de supuesta mala administración. Por lo tanto, los porcentajes parciales suman más del 100%.

¿Cuál es el origen geográfico de las reclamaciones?

El siguiente mapa muestra la probabilidad de que los ciudadanos de un Estado miembro presenten reclamaciones ante el Defensor del Pueblo Europeo. Para los cálculos se ha tomado en cuenta el número de reclamaciones procedentes de cada Estado miembro y el tamaño respectivo de su población. Se indica asimismo la cifra total de reclamaciones de cada país.

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

Nota: La ratio se ha calculado dividiendo el porcentaje total de reclamaciones de cada Estado miembro entre el porcentaje que representa su población sobre la población total de la UE. Una ratio superior a 1 significa que el país en cuestión ha presentado más reclamaciones al Defensor del Pueblo de las que cabría esperar atendiendo al tamaño de su población.



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

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Esta *Síntesis* ha sido publicada en Internet, en la página: <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unión Europea, 2011
Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique su procedencia.
Diseño gráfico y maquetación de: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, y EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.
Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-281-2 . ISSN 1831-3590 . doi:10.2869/38129 . QK-AD-11-001-ES-C



Oficina de Publicaciones



Fuentes Mixtas
Grupo de producto de
bosques bien gestionados y
otras fuentes controladas.

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council