

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

## ■ Síntesis

# El Defensor del Pueblo Europeo

2009

**Estimado lector,**

**B**IENVENIDO a la «Síntesis 2009» del Defensor del Pueblo. Esta publicación contiene los resultados más importantes conseguidos por los demandantes a lo largo del último año y examina los principales desafíos y oportunidades a las que se enfrenta la institución.

### **Un año importante para los defensores del pueblo**

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

Es un periodo emocionante para liderar esta institución. Una de las principales prioridades del Defensor del Pueblo a lo largo de los próximos cinco años será ayudar a garantizar que la UE concretiza los beneficios para los ciudadanos que el Tratado de Lisboa promete. En este contexto, fomentaré, en concreto, el derecho fundamental a una buena administración, tal como se contempla en la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE. Dado el elevado número de investigaciones que realizamos cada año sobre la falta de transparencia (36 % de las investigaciones en 2009), seguiré insistiendo en el derecho fundamental de acceso a los documentos. Garantizaré además, que el derecho a dirigirse al Defensor del Pueblo y a presentar peticiones al Parlamento sea conocido y debidamente usado, a fin de que los ciudadanos puedan obtener su compensación.



**El Defensor del Pueblo Europeo** investiga las reclamaciones sobre mala administración de las instituciones, órganos y organismos de la UE. Todo ciudadano o residente de la UE, empresa o asociación de cualquier Estado miembro puede presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. Este es un medio rápido, flexible y gratuito para solucionar problemas con la administración de la UE.

Encontrará más información, en las 23 lenguas oficiales de la UE, en [http://](http://www.ombudsman.europa.eu)

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu), donde se publica esta *Síntesis*, los casos a los que se refiere esta publicación y el *Informe Anual 2009* completo (disponible en inglés a partir de abril de 2010 y en todas las lenguas oficiales a partir de julio de 2010).

### **Un buen año en términos de resultados**

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

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

Aunque el Defensor del Pueblo sólo tuvo que formular comentarios críticos a las instituciones en 35 casos, en comparación con los 44 de 2008 y los 55 de 2007, aún hay margen para la mejora. A tal fin, no dejaré de realizar el seguimiento de las respuestas de las instituciones a comentarios críticos y adicionales por medio de la publicación de un estudio anual en nuestra página Web.

La mejora de la calidad de la administración para beneficio de los ciudadanos es la piedra de toque para todos los actos del Defensor del Pueblo. Con respecto al trabajo de mi equipo, me complace informar que los plazos necesarios para completar las investigaciones descendieron de una media de 13 meses en 2008 a nueve en 2009. Nuestro objetivo es reducir aún más los plazos necesarios para obtener resultados a través de nuestras investigaciones.

### **Un año de mucha comunicación**

El año 2009 comenzó con la puesta en marcha de la nueva página Web del Defensor del Pueblo, que contiene una guía interactiva para identificar el organismo más apropiado al que dirigir las reclamaciones. La guía ha cosechado un gran éxito, facilitando asesoramiento a más de 26 000 personas en todo el año. La cantidad de reclamaciones dirigidas a nuestra oficina descendió de 3 406 en 2008 a 3 098 en 2009, lo que implica que un mayor número de personas pudo localizar, desde un principio, al destinatario correcto. Esta cuestión es muy alentadora

para mí. A fin de continuar en este empeño, a lo largo del año intensificamos nuestra cooperación con otras redes de información y de solución de problemas, como Europe Direct y SOLVIT.

Incrementamos nuestros esfuerzos por llegar a posibles demandantes, organizando eventos con diversas ONG, grupos de interés, empresas y comités de expertos. Este esfuerzo supuso un aumento de la cantidad de investigaciones abiertas, de 293 a 335, sobre la base de las reclamaciones recibidas. Del número total de reclamaciones que dan lugar a una investigación, 16 % provienen de empresas y asociaciones y 84 % de particulares.

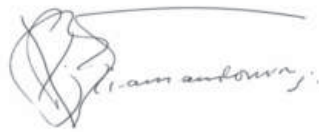
En casi el 80 % de los casos registrados, fuimos capaces de ayudar al demandante al abrir la investigación del caso, traspasarlo al organismo competente o prestar nuestro asesoramiento sobre hacia dónde dirigirse. Más del 55 % de los asuntos entran dentro de las competencias de un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, lo que confirma la necesidad de continuar fortaleciendo la cooperación entre los defensores del pueblo regionales, nacionales y europeo y los comités de peticiones de la Red.

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

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

Mi deseo es empezar a trabajar con mi equipo y esforzarnos por alcanzar estos objetivos en los años venideros.

Estrasburgo, 31 de enero de 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Selección de casos tratados en 2009

**A** CONTINUACIÓN se exponen algunas de las investigaciones emprendidas por el Defensor del Pueblo. Estas investigaciones abarcan las principales categorías de reclamaciones e incluyen la totalidad de los asuntos destacados identificados en 2009.

## Temas institucionales y de políticas

El Defensor del Pueblo formuló una crítica a la Comisión Europea por no haber levantado acta debidamente en una reunión en el curso de una investigación realizada sobre prácticas monopolísticas, a pesar de que la reunión afectaba directamente a la investigación. La crítica fue el resultado del trámite de una reclamación del fabricante de microprocesadores, Intel (1935/2008/FOR).

El Banco Europeo de Inversiones aceptó mejorar su forma de revisión de documentos sobre evaluaciones de impacto medioambiental después de que el Defensor del

Pueblo señalara las deficiencias de sus procedimientos. Esta revisión afectaba a su decisión de co-financiación del proyecto de tren de alta velocidad que unirá Madrid con la frontera francesa (244/2006/(BM)JMA).

La Comisión reconoció que habría sido mejor no permitir que dos altos cargos funcionarios, encargados de examinar asuntos sobre antidumping, aceptaran unas entradas VIP para un partido de rugby de un fabricante de prendas deportivas. Una ONG denunció que podría haber resultado en un conflicto de intereses (1341/2008/MHZ).

## Falta de transparencia

→→→ La **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude** aceptó hacer pública una larga lista de documentos tras consultar a las autoridades judiciales pertinentes de los Estados miembros afectados. Dos empresas belgas habían solicitado los documentos (Asuntos acumulados 723/2005/OV y 790/2005/OV).

→→→ La **Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)** estuvo de acuerdo con que todos los candidatos tuvieran acceso a sus puntuaciones en las pruebas, y no sólo los candidatos no seleccionados. Esta decisión se tomó tras haber recibido una reclamación sobre el hecho de que los candidatos aprobados no podían conocer las puntuaciones obtenidas (2346/2007/JMA).

## Conflictos contractuales y convocatorias de licitación problemáticas

→→→ La **Comisión** aceptó estudiar la posibilidad de autorizar de forma retroactiva el uso de la subcontratación con intención de cancelar una orden de ingreso de casi 500 000 EUR. El Defensor del Pueblo había exigido a la Comisión que reconsiderase su postura, ya que el demandante había realizado satisfactoriamente los tres proyectos en cuestión (2119/2007/ELB).

→→→ La **Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural** presentó sus disculpas en un asunto relacionado con el rechazo de una solicitud de subvención y anunció que había adoptado medidas para eliminar los problemas identificados. Aceptó, igualmente, volver a evaluar la solicitud (1537/2008/(T)JGG).

## Reclamaciones por incumplimiento

→→→ El Defensor del Pueblo alabó a la **Comisión** por el apoyo prestado a un ciudadano alemán en un asunto relativo a los derechos de los pasajeros en desplazamientos aéreos. La Comisión gestionó activamente la reclamación del demandante y se puso en contacto con las autoridades francesas pertinentes para garantizar que las normativas relevantes se aplicaban correctamente (2980/2008/GG).

→→→ La **Comisión** reabrió un procedimiento de infracción para comprobar si el vertedero situado en Malagrotta, cerca de Roma, cumplía con lo exigido en la Directiva correspondiente, tras la apertura de una investigación por el Defensor del Pueblo (791/2005/(IP)FOR).

## Temas sobre contratación

→→→ La **Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación** se disculpó y dio explicaciones adicionales a un candidato no seleccionado, además de aseverar que identificaría las medidas necesarias a fin de que se mejorase la concienciación de sus funcionarios sobre las normativas administrativas aplicables (1562/2008/BB).

→→→ La **Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación** aceptó invitar al demandante a una entrevista y confirmó que, en el futuro, informaría debidamente a los solicitantes no seleccionados sobre las posibles formas de apelación (2003/2008/TS).

## Equidad

→→→ La **Comisión** aceptó cancelar una orden de recuperación, admitiendo que el reembolso dejaría al demandante en una situación financiera muy precaria.

El Defensor del Pueblo aplaudió a la Comisión por demostrar su sensibilidad ante situaciones personales difíciles (1908/2007/JF).

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

EL DEFENSOR del Pueblo registró 3 098 reclamaciones en 2009 (en comparación con las 3 406 de 2008) y abrió 339 investigaciones (en comparación con las 296 de 2008). Asimismo cerró 318 investigaciones durante el año (355 en 2008). En total, el Defensor del Pueblo ha tramitado casi 5 000 reclamaciones y solicitudes de información.

## ¿Qué actuaciones fueron adoptadas por el Defensor del Pueblo?

En casi el 80 % de los casos tramitados (2 423), el Defensor del Pueblo fue capaz de ayudar al demandante al abrir la investigación del caso, traspasarlo al organismo competente o prestar su asesoramiento sobre hacia dónde dirigirse.

NOTA En algunos casos, el demandante recibió más de un tipo de consejo. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.

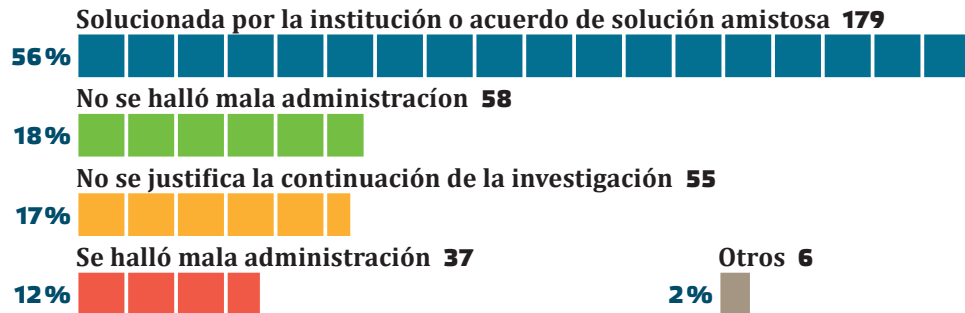
Con respecto a los traspasos y al asesoramiento prestado, el 53 % de las reclamaciones se dirigieron a algún miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, es decir, un defensor del pueblo nacional o regional de los Estados miembros, o a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Un total de 18 % se remitieron a la Comisión Europea, mientras que al 45 % se les aconsejó que se pusieran en contacto con otros organismos, como SOLVIT, que trabaja con problemas provocados por la aplicación incorrecta de la legislación en materia de mercado interior por parte de las administraciones públicas.

## ¿Cuáles fueron los resultados de las investigaciones efectuadas?

Se logró un resultado positivo en 179 de los casos cerrados en 2009, puesto que la institución en cuestión aceptó una solución amistosa o solucionó el asunto. No se halló mala administración en 58 casos. El Defensor del Pueblo ha realizado observaciones adicionales que permitirán mejorar las acciones futuras en 28 casos. Se halló mala administración en 37 casos: en dos de ellos, la institución aceptó el proyecto de recomendación, mientras que otros 35 se cerraron con comentarios críticos.

■ = 10 casos

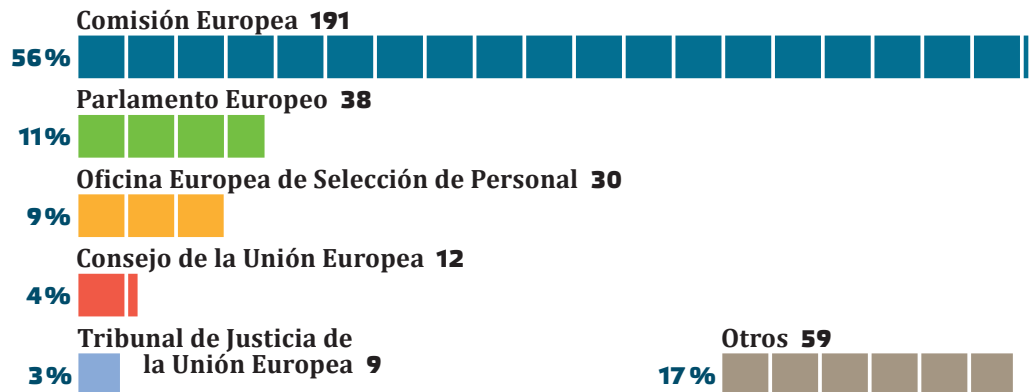
NOTA En algunos casos, las investigaciones se cerraron basándose en dos o más motivos. Estos porcentajes suman por tanto, más del 100 %.



## Las investigaciones realizadas, ¿a qué instituciones, órganos u organismos se refirieron?

La mayoría de las investigaciones abiertas en 2009 afectaban a la Comisión Europea (56 %). Como la Comisión es la principal institución de la Unión que adopta decisiones con repercusiones directas para los ciudadanos, es normal que sea también el principal objeto de las reclamaciones de estos. Merece la pena puntualizar, no obstante, que aunque el número absoluto de investigaciones abiertas que afectaban a la Comisión se redujo en cuatro en 2009, la cantidad de investigaciones abiertas en relación con el Parlamento Europeo, la Oficina Europea de Selección de Personal, el Consejo y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea aumentó (en diez, diez, dos y seis investigaciones respectivamente). Con respecto al Tribunal de Justicia, es importante mencionar que el Defensor del Pueblo sólo puede abrir investigaciones sobre su trabajo no judicial.

■ = 10 casos

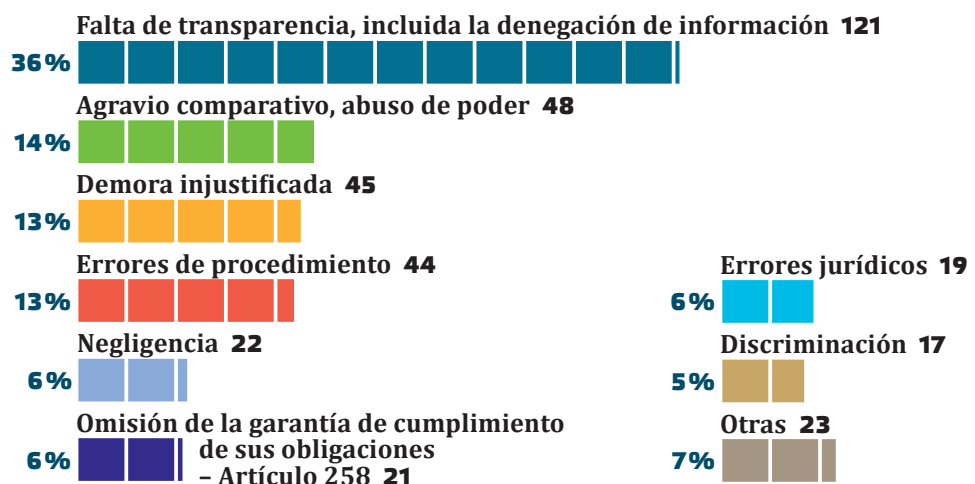


## ¿A qué tipo de mala administración hacían referencia las investigaciones?

La mala administración ocurre cuando una institución no actúa de conformidad con la legislación, no respeta los principios de buena administración o vulnera derechos fundamentales. La alegación más habitual de mala administración que estudió el Defensor del Pueblo en 2009 ha sido la falta de transparencia (36 % de las investigaciones abiertas).

■ = 10 casos

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

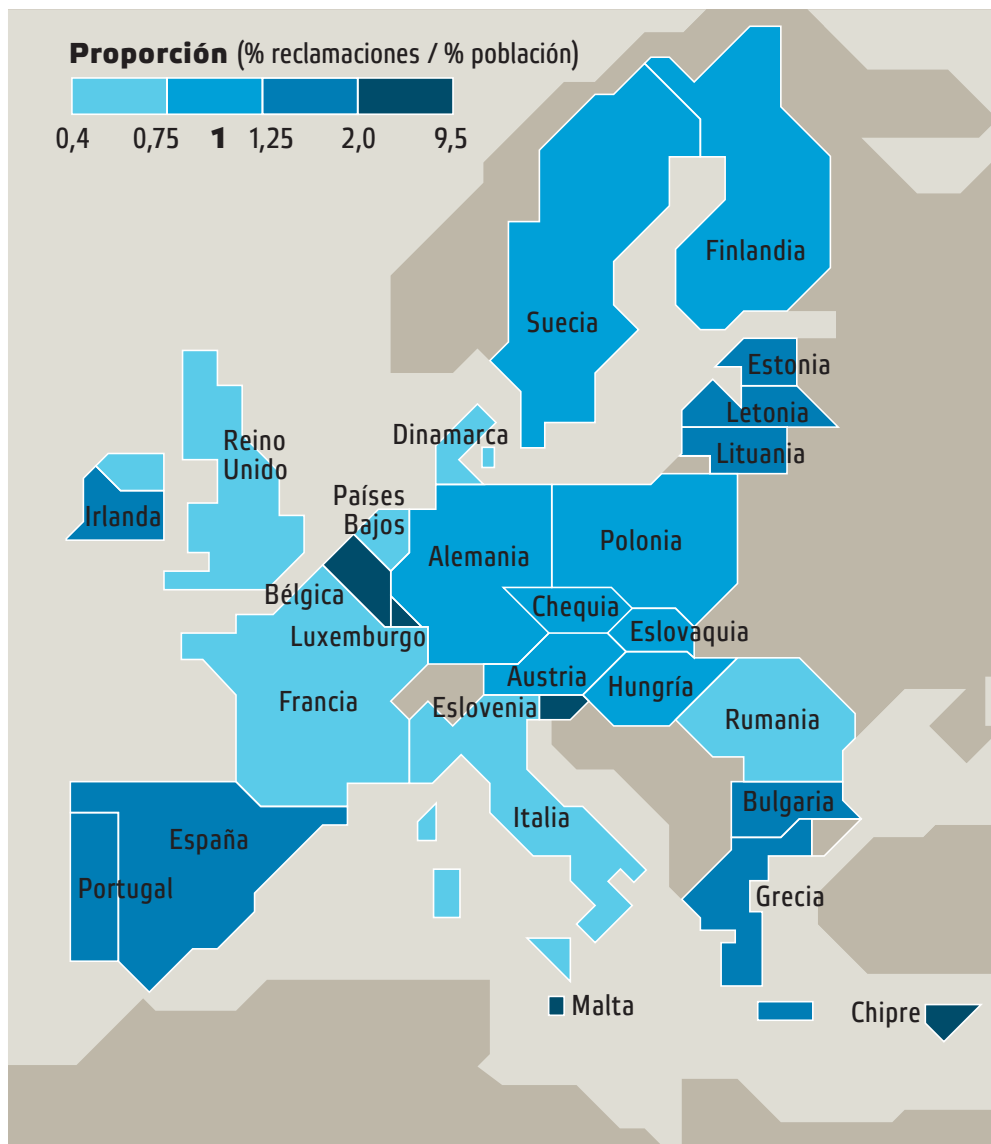


## ¿Cuál es el origen geográfico de las reclamaciones?

NOTA La proporción de reclamaciones se ha calculado dividiendo el porcentaje del total de reclamaciones de cada Estado miembro por su porcentaje en la población total de la UE. Cuando es superior a 1,0 indica que el país en cuestión ha enviado más reclamaciones al Defensor del Pueblo de lo que cabría esperar por el tamaño de su población.

País	Casos
Alemania	413
España	389
Polonia	235
Francia	235
Bélgica	207
Italia	183
Reino Unido	176
Portugal	102
Grecia	91
Rumania	81
Bulgaria	77
Austria	62
Chequia	59
Países Bajos	59
Hungría	55
Finlandia	42
Suecia	42
Irlanda	40
Lituania	30
Luxemburgo	29
Eslovenia	29
Eslovaquia	27
Malta	25
Chipre	24
Dinamarca	23
Letonia	20
Estonia	17
Otros	157
Desconocido	169

El siguiente mapa muestra la tendencia de la población de cada uno de los Estados miembros a presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo. Estos datos se basan en la cantidad de reclamaciones recibidas de cada Estado miembro, en proporción a su población. También se indica el número absoluto de reclamaciones por Estado miembro.



## Defensor del Pueblo Europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman  
 CS 30403  
 67001 Strasbourg Cedex  
 FRANCIA  
 Tel. +33 3 88 17 23 13  
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unión Europea, 2010

Se permite la reproducción por motivos educativos y no comerciales siempre que se mencione la fuente.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Impreso en CyclusPrint, papel de alta calidad elaborado exclusivamente con fibras recicladas.

QK-AD-10-001-ES-D · ISSN 1831-3590



Oficina de Publicaciones