



Informe Anual 2020

Informe anual - 18/05/2021

Introducción Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europea

El año 2020 fue un año trágico para muchas personas de todo el mundo, ya que la pandemia de la COVID-19 se llevó la vida de seres queridos, y muchos otros sufrieron, y siguen sufriendo, enfermedades graves. El año supuso también un claro recordatorio de la importancia de las administraciones públicas, en cuya competencia y rendición de cuentas podemos confiar. La pandemia cambió drásticamente la vida de las personas y sometió a una gran presión a nuestros sistemas sanitarios, nuestras sociedades y nuestras economías. A escala de la UE, exigió una rápida toma de decisiones sobre la financiación de la UE, la contratación de productos y servicios para ayudar a hacer frente a la pandemia y sobre qué políticas debían priorizarse.

Sin embargo, es precisamente en tiempos difíciles cuando se necesitan las normas más estrictas de buena administración para tranquilizar y confortar a la ciudadanía, haciéndole saber que las medidas adoptadas son las correctas y que se aplicarán adecuadamente.

Desde la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo, nuestra función es ayudar en ese proceso. Por consiguiente, en abril recordamos a la Comisión Europea que todas las decisiones relacionadas con la pandemia debían tomarse con la mayor transparencia posible. En julio realizamos un seguimiento de esta situación, para lo que enviamos solicitudes de recogida de información a la Agencia Europea de Medicamentos, al Banco Europeo de Inversiones y a la Comisión, y realizamos dos investigaciones relativas al Consejo de la UE y al Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades. El objetivo es garantizar que todas las decisiones relacionadas con la pandemia —ya se refieran a la evaluación de nuevos medicamentos o a la elección de los proyectos que se financian— sean claras y accesibles y estén justificadas. Para evitar que nuestra labor de tramitación de expedientes se viese interrumpida, mi Oficina realizó una transición rápida al entorno digital: se tramitaron nuevas reclamaciones en un número similar al de 2019.

El año también fue testigo de investigaciones con conclusiones muy pertinentes para toda la Administración de la UE. En un caso, constatamos mala administración en el modo en que la Autoridad Bancaria Europea gestionó un cambio de trabajo de su director ejecutivo a un grupo de presión del sector financiero. La ABE aceptó nuestra recomendación y la siguió. En un caso relativo a las finanzas sostenibles, constatamos que la legislación pertinente de la UE es demasiado vaga para permitir una evaluación adecuada de los conflictos de intereses en el contexto de las decisiones de adjudicación de contratos financiados por la UE.

Llevamos a cabo varias investigaciones importantes relacionadas con la transparencia de la toma de decisiones en relación con cuestiones medioambientales. Entre ellas se encuentra una investigación sobre las razones por las que no se había finalizado una «evaluación del



impacto sobre la sostenibilidad» antes de la aprobación del acuerdo comercial entre la UE y el Mercosur, y una investigación sobre si el Banco Europeo de Inversiones proporciona suficiente información medioambiental sobre los proyectos que financia.

El trabajo del Defensor del Pueblo Europeo consiste también en el seguimiento de investigaciones anteriores y la garantía de que se están aplicando las recomendaciones aceptadas. Por consiguiente, inicié una investigación de seguimiento para examinar cómo funciona en la práctica el «mecanismo de reclamaciones» de la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex), que se creó a raíz de una investigación anterior del Defensor del Pueblo.

El año 2020 fue un año especial para el Defensor del Pueblo Europeo, ya que fue la conmemoración de nuestro 25.º aniversario. Este hito nos brindó una oportunidad de celebrar en lo que se ha convertido la Oficina: en un sólido defensor de la transparencia y las normas éticas en la Administración de la UE. También hemos revisado el perfil de los casos a lo largo de los años y los cambios positivos que las instituciones y órganos de la UE han aplicado como resultado de nuestro trabajo. Hemos visto resultados inmediatos en numerosos casos, pero también una influencia positiva más general a lo largo del tiempo. Nuestra revisión también reforzó nuestra conciencia sobre los demás ríos de influencia que fluyen junto a nuestro trabajo, así como nuestro reconocimiento a ellos, incluido un Parlamento Europeo comprometido y solidario, una sociedad civil dinámica, unos medios de comunicación sólidos y unas instituciones de la UE que creen en el valor de la labor del Defensor del Pueblo.

En 2021, espero con impaciencia empezar a poner en práctica nuestra nueva estrategia «De cara a 2024», que establece cómo tengo previsto lograr un mayor impacto positivo en la Administración de la UE, mantener la pertinencia real de nuestro trabajo y, sensibilizando a la opinión pública sobre nuestras actividades, permitir a la ciudadanía que siga ejerciendo los derechos que les confieren los Tratados y la Carta de los Derechos Fundamentales.

Emily O'Reilly

1. El año 2020 en síntesis

Enero

Recomendación al Consejo de la UE para que elabore directrices sobre el patrocinio de las Presidencias de la UE

Febrero

Investigación sobre la forma en que la Comisión Europea garantiza la sostenibilidad de los proyectos gasísticos incluidos en la lista de la UE de «proyectos de interés común»

Marzo

Propuestas formuladas a la Comisión para garantizar la independencia de los expertos que participan en el «Mecanismo de Asesoramiento Científico»



Abril

Las instituciones de la UE han pedido que se garantice la transparencia de su respuesta a la COVID-19

Mayo

La Defensora del Pueblo se dirige al Senado francés en relación con la transparencia en el Consejo

Junio

La Defensora del Pueblo se reúne con el Grupo de Seguimiento de la Democracia, el Estado de Derecho y los Derechos Fundamentales del Parlamento

Julio

Presentación de las directrices sobre el uso de las lenguas oficiales de la UE a la Administración de la UE

Agosto

La Defensora del Pueblo pone en marcha varias investigaciones e iniciativas sobre la respuesta a la COVID-19 en la Administración de la UE

Septiembre

Recomendaciones relativas a las «puertas giratorias» aceptadas por la Autoridad Bancaria Europea

Octubre

Conferencia para conmemorar los 25 años de existencia del Defensor del Pueblo Europeo

Noviembre

Convocatoria del Premio a la Buena Administración de 2021

Diciembre

La Defensora del Pueblo pide a la Comisión que mejore el proceso de aprobación de sustancias en plaguicidas

2. Asuntos destacados

La institución del Defensor del Pueblo brinda ayuda a la ciudadanía, las empresas y las organizaciones en su relación con las instituciones, los órganos y los organismos de la UE.



Los problemas pueden abarcar desde la falta de transparencia en la toma de decisiones o la denegación de acceso a documentos, hasta violaciones de los derechos humanos fundamentales y problemas contractuales. El perfil de las reclamaciones cambia en función de las preocupaciones y problemáticas que aquejan a la ciudadanía europea en un año determinado. El informe anual de este año contiene nuevas secciones sobre las investigaciones relacionadas con la COVID-19 y la transparencia en la toma de decisiones relacionadas con el medio ambiente. Las distintas secciones ofrecen una visión general de los casos más destacados en relación con un ámbito concreto.

2.1. Investigaciones e iniciativas relacionadas con la COVID-19

Infografía sobre la respuesta de la UE a la crisis de la COVID-19: ejemplos de medidas adoptadas por la UE.

En respuesta a la situación sin precedentes creada por la COVID-19, muchas de las instituciones, órganos y organismos de la UE tuvieron que adoptar medidas específicas y adaptar sus procesos de trabajo para hacer frente a los retos de la emergencia. Entre estas figuran desde medidas de ayuda para coordinar la respuesta en materia de salud pública en la UE y la aprobación de medicamentos específicos, hasta medidas económicas para hacer frente al impacto social y económico de la crisis.

En abril de 2020, la Defensora del Pueblo comenzó a examinar el trabajo de la Administración de la UE en el contexto de la crisis de la COVID-19. Recordó a la Comisión Europea y al Consejo Europeo que sus obligaciones en materia de transparencia revisten la misma importancia durante una crisis.

En julio de 2020, la Defensora del Pueblo envió tres solicitudes de recopilación de información —a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA), al Banco Europeo de Inversiones (BEI) y a la Comisión— e inició dos investigaciones —en relación con el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) y el Consejo de la UE—, en el marco de la función de supervisión que corresponde a la Oficina sobre el modo en que las instituciones de primera línea de la UE realizaban su trabajo durante la pandemia.

La Defensora del Pueblo examinó el modo en que el ECDC recopiló y comunicó datos relacionados con la pandemia de la COVID-19. Además de examinar documentos relacionados con el papel del ECDC en la gestión de la información sobre la pandemia, el equipo de investigaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo también celebró una reunión con representantes del ECDC en octubre de 2020. A continuación, la Defensora del Pueblo pidió más información sobre partes específicas del trabajo del ECDC, en particular sobre la transparencia de su evaluación rápida del riesgo. El objetivo de la investigación era identificar algunas de las cuestiones que podrían haber supuesto una dificultad para el ECDC en su intento de hacer frente a la pandemia.

En la investigación relativa al Consejo, la Defensora del Pueblo evaluó su decisión de establecer una excepción temporal a la forma habitual de adoptar decisiones, y las implicaciones que esto ha tenido para la transparencia del proceso.



La Defensora del Pueblo preguntó a la Comisión sobre la transparencia del asesoramiento científico que recibe, sus reuniones con representantes de intereses y sus decisiones relacionadas con la contratación pública de emergencia. El BEI facilitó a la Defensora del Pueblo información sobre cómo garantiza la transparencia y la buena administración al tiempo que adopta medidas para hacer frente a las consecuencias económicas de la crisis. En respuesta a las preguntas de la Defensora del Pueblo, la EMA afirmó que se había comprometido a garantizar la independencia de cómo evalúa los medicamentos contra la COVID-19 y a publicar datos clínicos sobre dichos medicamentos.

La Defensora del Pueblo también inició varias investigaciones basadas en reclamaciones relacionadas con la COVID-19, como la decisión de la Comisión de no conceder prórrogas remuneradas a los proyectos afectados por la pandemia de la COVID-19. Los demandantes, investigadores del programa de acciones Marie Skłodowska-Curie (MSCA, en sus siglas en inglés), alegaron que las medidas adoptadas por la Comisión son insuficientes, ya que no les permiten continuar con su investigación sin financiación adicional. En una carta en la que exponía sus conclusiones preliminares, la Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que estudiara la posibilidad de proporcionar a la comunidad investigadora una plataforma en línea específica a través de la cual puedan plantear los problemas que tienen debido a las restricciones de la COVID-19. La Defensora del Pueblo también instó a la Comisión a que prosiguiera sus esfuerzos para buscar soluciones para todos los investigadores de las MSCA cuyo trabajo se ha visto afectado por la crisis de la COVID-19 y a animar a las organizaciones beneficiarias de subvenciones a recurrir a estas soluciones. La investigación continúa en 2021.

European Ombudsman

We have asked @EU_Commission how it ensures #transparency in relation to:

- Lobbying during the #COVID19 crisis
- Emergency public procurement
- Scientific advice concerning the pandemic

europa.eu/!Xk93Ry

Le hemos preguntado a la Comisión Europea cómo garantiza la transparencia en relación con:

- La actividad de los grupos de presión durante la crisis de la COVID-19
- La contratación pública de emergencia
- El asesoramiento científico sobre la pandemia

2.2. Consideraciones éticas

A raíz de las reclamaciones de diputados al Parlamento Europeo y de una organización de la sociedad civil, la Defensora del Pueblo abrió una investigación sobre la decisión de la Comisión de adjudicar a BlackRock Investment Management un contrato para la realización



de un estudio sobre la integración de los objetivos medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las normas bancarias de la UE. En su investigación, la Defensora del Pueblo analizó de qué modo la Comisión evaluó la oferta de la empresa en el marco del procedimiento de licitación para realizar el estudio.

La Defensora del Pueblo constató que la oferta de la empresa suscitaba preocupación ya que, siendo la gestora de activos más grande del mundo, tiene un interés financiero en el sector tratado en el estudio. Además, el bajo precio de la oferta de la empresa podría percibirse como parte de una estrategia para obtener información sobre el entorno normativo de este sector e influir en él. Como tal, la Defensora del Pueblo consideró que la Comisión debería haber sido más rigurosa a la hora de verificar que la empresa no estaba sujeta a un conflicto de intereses que pudiera afectar negativamente a su capacidad para ejecutar el contrato. Sin embargo, dadas las limitaciones de las normas de la UE en materia de contratación pública, la Defensora del Pueblo constató que esto no constituía mala administración.

La Defensora del Pueblo sugirió a la Comisión que actualizase sus directrices en materia de procedimientos de contratación pública de servicios relacionados con políticas, aclarando al personal cuándo se debe excluir a licitadores debido a conflictos de intereses que pueden afectar negativamente a la ejecución del contrato. La Defensora del Pueblo sugirió además a la Comisión que considerase la posibilidad de reforzar las disposiciones sobre conflictos de intereses recogidas en el Reglamento Financiero, la legislación de la UE que regula el modo en que se llevan a cabo los procedimientos de contratación pública financiados por el presupuesto de la UE. La Defensora del Pueblo escribió a los legisladores de la UE para llamar la atención sobre su decisión, en particular en relación con el Reglamento Financiero.

European Ombudsman

Decision to award a contract to @BlackRock to study integrating sustainable finance #ESG objectives into @EU_Finance rules – @EU_Commission should have been more rigorous in verifying whether there was a #conflictofinterest

PRESS RELEASE: europa.eu/!Xk47Tx

La Comisión Europea debería haber sido más rigurosa a la hora de verificar si existía un conflicto de intereses cuando tomó la decisión de adjudicar un contrato a BlackRock para estudiar la integración de los objetivos medioambientales, sociales y de gobernanza en las normas financieras de la UE.

Emily O'Reilly: «Deberían haberse planteado preguntas sobre la motivación, la fijación de precios y la estrategia, y si las medidas internas adoptadas por la empresa para evitar conflictos de intereses eran realmente adecuadas».

2.3. Derechos fundamentales



En noviembre de 2020, la Defensora del Pueblo abrió una investigación sobre el modo en que la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) aborda las presuntas violaciones de los derechos fundamentales. El objetivo de la investigación era evaluar la eficacia y la transparencia del «mecanismo de reclamaciones» de Frontex para aquellos que consideran que sus derechos han sido violados en el contexto de las operaciones fronterizas de Frontex, así como el papel y la independencia del «agente de derechos fundamentales» de Frontex.

European Ombudsman

We have opened an inquiry into @Frontex .

We will assess: - effectiveness & transparency of their 'Complaints Mechanism' - role and independence of their 'Fundamental Rights Officer'

europa.eu/!jx49Qv

Hemos abierto una investigación en relación con el funcionamiento de Frontex.

Evaluaremos:

- la eficacia y transparencia de su «mecanismo de reclamaciones»,
- el papel y la independencia de su «agente de derechos fundamentales».

Cuando abrió la investigación, la Defensora del Pueblo envió a Frontex una serie de preguntas detalladas sobre cómo y cuándo va a actualizar el mecanismo para reflejar su mandato ampliado; qué ocurre con los demandantes que se enfrentan al retorno forzoso mientras su reclamación continúa en proceso de tramitación; qué posibilidades de recurso tienen los demandantes; cómo supervisa Frontex las reclamaciones contra las autoridades nacionales; cómo pueden denunciar presuntas violaciones de los derechos fundamentales las personas que se han visto afectadas por las operaciones de Frontex pero que se encuentran en países no pertenecientes a la UE; y cuál es la función del agente de derechos fundamentales en este proceso.

La Defensora del Pueblo también informó a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO, en sus siglas en inglés), con vistas a su posible participación en la investigación.

Esta investigación de oficio es un seguimiento de la recomendación de la Defensora del Pueblo de 2013 de que Frontex estableciese un mecanismo de reclamaciones individuales y de que su agente de derechos fundamentales se encargase de gestionarlo. Desde entonces, se ha creado y desarrollado un mecanismo de este tipo, con el fin de proporcionar salvaguardas para los derechos fundamentales en el contexto de la ampliación del mandato de Frontex, así como de garantizar una mayor rendición de cuentas y reparación para las personas afectadas por sus acciones.

Otra investigación clave ligada a los derechos fundamentales se centra en el modo en que la



Comisión pretende garantizar que las autoridades croatas respeten los derechos fundamentales en el contexto de las operaciones de gestión de las fronteras. La organización demandante, Amnistía Internacional, expresó su preocupación por la gestión de las fronteras por parte de las autoridades croatas y llamó la atención sobre presuntas violaciones de los derechos humanos relacionadas con las devoluciones forzosas de migrantes y otras operaciones fronterizas. El demandante planteó dudas sobre si Croacia ha creado un «mecanismo de seguimiento» —algo que estaba obligado a hacer en el contexto de la financiación recibida de la UE—, para garantizar que las operaciones de gestión de fronteras respetan plenamente los derechos fundamentales y el Derecho de la UE.

La Defensora del Pueblo formuló una serie de preguntas a la Comisión con el fin de determinar la naturaleza del mecanismo de seguimiento y el modo en que la Comisión ha verificado su creación. En el caso de que se haya creado, el objetivo de las preguntas es determinar cómo ha verificado la Comisión su eficacia y, de manera más general, de qué modo asegura la Comisión que las operaciones de gestión de fronteras que reciben fondos de la UE garantizan el respeto de los derechos fundamentales.

2.4. Transparencia en la toma de decisiones en materia de medio ambiente

En 2020 se realizaron varias investigaciones sobre cómo se toman las decisiones relacionadas con el medio ambiente y la sostenibilidad. Un grupo de organizaciones de la sociedad civil se dirigió a la Defensora del Pueblo después de que la Comisión no finalizara una «evaluación de impacto sobre la sostenibilidad» (EIS) actualizada antes de la celebración del acuerdo comercial entre el Mercosur y la UE en junio de 2019. Los demandantes alegaron que, al no tomar esta medida, la Comisión desatendió sus propias directrices sobre las EIS y vulneró los Tratados de la UE, que contienen objetivos de sostenibilidad para el comercio de la UE. Los demandantes también expresaron su preocupación por el hecho de que la evaluación de impacto provisional no se publicara cuando estaban en curso las consultas públicas sobre las negociaciones comerciales y de que, cuando se publicó, no contenía la información más reciente.

La Defensora del Pueblo formuló una serie de preguntas a la Comisión, en particular sobre cómo piensa utilizar el informe final y si se ha seguido el procedimiento estándar para las EIS.

La Defensora del Pueblo también examinó cómo garantiza la Comisión que la sostenibilidad de los proyectos gasísticos se evalúa antes de su inclusión en la lista de la UE de «proyectos de interés común» (PIC): proyectos transfronterizos de infraestructuras energéticas destinados a contribuir a la consecución de los objetivos de la política energética y climática de la UE. La Comisión reconoció que la evaluación de la sostenibilidad de los proyectos gasísticos presentados no había sido óptima debido a la falta de datos y a la utilización de metodologías inadecuadas, y señaló que actualizaría el criterio utilizado para evaluar la sostenibilidad de los proyectos que se presenten para su inclusión en la próxima lista de PIC, que elaborará en 2021. Si bien la Defensora del Pueblo lamentó que se hubiesen incluido



proyectos de gas en anteriores listas de PIC sin haber evaluado adecuadamente su sostenibilidad, acogió con satisfacción el compromiso de la Comisión de garantizar que esta actualización esté en marcha antes de que se tome la decisión sobre la siguiente lista de PIC.

European Ombudsman

We made three suggestions to @EU_Commission to improve approval process of 'active substances' in pesticides:

- Approve only for uses deemed safe by @EFSA_EU
- Explain decisions in clear language
- Further limit use of the 'confirmatory data procedure'

<https://europa.eu/!pg87PB>

Realizamos tres sugerencias a la Comisión Europea para mejorar el proceso de aprobación de las «sustancias activas» usadas en los plaguicidas:

- Aprobar solo sustancias para usos considerados seguros por la EFSA
- Explicar las decisiones en un lenguaje claro
- Limitar aún más el uso del «procedimiento de datos confirmatorios»

En julio, la Defensora del Pueblo Europeo abrió tres investigaciones —a raíz de las reclamaciones presentadas por un grupo de defensa del medio ambiente— relacionadas con la divulgación de información relativa al medio ambiente por parte del Banco Europeo de Inversiones (BEI). Una investigación se refiere a la negativa del BEI a conceder acceso público a las actas de las reuniones en las que su comité de gestión debatió la financiación de un proyecto de biomasa. Las otras dos investigaciones se refieren a si el BEI proporciona información medioambiental suficiente y oportuna sobre los proyectos que financia directa o indirectamente.

En noviembre, la Defensora del Pueblo concluyó una investigación sobre la manera en que la Comisión aprueba las «sustancias activas» utilizadas en los plaguicidas. En concreto, la Defensora del Pueblo analizó la práctica de la Comisión de aprobar sustancias activas para las que la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA, en sus siglas en inglés) —órgano de la UE encargado de la evaluación científica de la seguridad alimentaria— había detectado ámbitos críticos de preocupación o un uso no seguro. La Defensora del Pueblo también volvió a revisar la práctica de la Comisión de aprobar sustancias para las que son necesarios datos adicionales que confirmen su seguridad (el «procedimiento de datos confirmatorios»). En el contexto de su investigación, la Defensora del Pueblo especificó a la Comisión los motivos por los que considera que sus prácticas actuales suscitan preocupación. La Defensora del Pueblo cerró esta investigación con tres sugerencias a la Comisión: que la aprobación de las sustancias se base únicamente en los usos que la EFSA ha confirmado como seguros; que el proceso de aprobación sea plenamente transparente; y que el uso del procedimiento de datos confirmatorios se restrinja aún más en lo sucesivo.

En abril, la Defensora del Pueblo confirmó su conclusión de mala administración contra el Consejo por no aceptar propuestas para mejorar la transparencia del proceso de toma de



decisiones respecto de la adopción de reglamentos anuales por los que se fijan las cuotas de pesca. No obstante, la Defensora del Pueblo acogió con satisfacción la iniciativa propia de la Comisión de hacer públicos los documentos relativos a propuestas sobre posibilidades de pesca cuando se transmiten al Consejo.

2.5. La rendición de cuentas en el proceso de toma de decisiones

La Defensora del Pueblo ha iniciado varias investigaciones destinadas a mejorar la transparencia del proceso de toma de decisiones, en particular por parte de los Estados miembros en el Consejo. Su principal investigación en este ámbito dio lugar a recomendaciones sobre la mejora de la transparencia legislativa en el Consejo, que contaron con el apoyo abrumador del Parlamento Europeo y de numerosos Parlamentos nacionales. Esto desembocó en algunas mejoras pequeñas pero concretas en 2020: el Consejo acordó iniciar la publicación proactiva de informes de situación sobre las negociaciones en materia de proyectos de ley, el mandato del Consejo para las negociaciones con el Parlamento Europeo y el calendario para las reuniones del diálogo tripartito. Estos cambios marcan el progreso en relación con uno de los objetivos clave del Defensor del Pueblo, a saber, garantizar que la ciudadanía sepa qué decisiones toman los Gobiernos en su nombre en Bruselas. La Defensora del Pueblo sigue animando al Consejo a proseguir sus esfuerzos para mejorar la transparencia legislativa, en particular registrando la identidad de los Estados miembros cuando expresan sus posiciones respecto de proyectos de ley.

Mário Centeno

This week we have launched the #Eurogroup document register, making it easier to access available documents. This step completes the list of measures to increase #transparency that were agreed in last September's EG, and were welcomed by @EUombudsman

Esta semana hemos puesto en marcha el registro de documentos del Eurogrupo, que facilitará el acceso a los documentos disponibles. Esta medida completa la lista de medidas dirigidas a aumentar la transparencia acordadas en el último Eurogrupo de septiembre, y que tuvieron una buena acogida por parte de la Defensora del Pueblo Europeo.

En otra investigación con importantes implicaciones para la toma de decisiones responsable, la Comisión acordó aplicar medidas para fortalecer la transparencia y la utilidad de su base de datos con la explicación detallada de los reglamentos técnicos nacionales por parte de los Estados miembros. En virtud de la Directiva sobre la transparencia en el mercado único de la UE, la Comisión y los Estados miembros pueden examinar los reglamentos técnicos nacionales que otros Estados miembros tienen intención de introducir. La Comisión gestiona una base de datos que permite al público acceder a la información sobre los proyectos de medidas. No obstante, los Estados miembros pueden solicitar que las medidas propuestas se mantengan en la confidencialidad. La Comisión manifestó su intención de dar una explicación detallada en su sitio web sobre cómo tratará las observaciones de las partes interesadas. La Comisión también tiene la intención de destacar las mejores prácticas en lo



que respecta a las notificaciones de los Estados miembros, y adoptará medidas más enérgicas si se sospecha que un Estado miembro abusa del derecho a efectuar notificaciones confidenciales.

En marzo, la Defensora del Pueblo Europeo finalizó una investigación sobre el modo en que la Comisión garantiza que los expertos científicos que la asesoran no tengan conflictos de interés. La investigación se basó en una reclamación presentada por una organización de la sociedad civil en la que se manifestaba preocupación por la independencia de los expertos que habían contribuido a la redacción de un informe sobre plaguicidas.

La investigación se centró de manera más general en los sistemas mediante los cuales la Comisión verifica la independencia de los expertos que realizan aportaciones en el marco de su «Mecanismo de Asesoramiento Científico». La Defensora del Pueblo concluyó que estos sistemas eran adecuados, pero pidió a la Comisión que velara por que, en el futuro, todos los intereses financieros se incluyesen en las declaraciones de intereses de los expertos y por que todas estas declaraciones sean publicadas.

2.6. Transparencia de las actividades de los grupos de presión

El reto de las llamadas «puertas giratorias» —por las que los funcionarios de la UE pasan a asumir cargos en el sector privado, o personas procedentes del sector privado se incorporan a las instituciones de la UE— es un ámbito de especial interés para la Defensora del Pueblo. En algunos casos, los movimientos de las puertas giratorias pueden ser perjudiciales para las propias instituciones y dañar la percepción pública de la UE.

En enero, la Defensora del Pueblo abrió una investigación sobre la decisión de la Autoridad Bancaria Europea (ABE) de permitir que su entonces director ejecutivo asumiese el cargo de consejero delegado de la Asociación para los Mercados Financieros de Europa (AFME, en sus siglas en inglés), una asociación que representa a los bancos y otras instituciones financieras.

European Ombudsman

Our inquiry has found that @EBA_News should not have allowed its Executive Director to become CEO of a financial lobby association.

Press release: europa.eu/!rj86rV

Tras nuestra investigación hemos concluido que la Autoridad Bancaria Europea no debería haber permitido a su director ejecutivo convertirse en consejero delegado de una asociación que defiende los intereses del sector financiero.

Emily O'Reilly: «Si este cambio de puesto no justifica el uso de la opción, prevista en el Derecho de la UE, de prohibir que alguien cambie a un cargo de esa naturaleza, entonces no hay ningún cambio de puesto de trabajo que lo justifique.»



La Defensora del Pueblo consideró que la ABE debería haber prohibido el cambio de puesto de trabajo y que las medidas aplicadas para evitar conflictos de intereses no resultaron suficientes para afrontar los riesgos que implicaba. También concluyó que, una vez que se notificó a la ABE el cambio previsto, esta debería haber retirado inmediatamente el acceso del director ejecutivo a la información confidencial.

La Defensora del Pueblo recomendó a la ABE adoptar las siguientes medidas para el futuro: prohibir que los altos funcionarios asumiesen determinados cargos una vez finalizado su mandato; establecer criterios para cuando se prohíban dichos cambios de puesto de trabajo; y poner en marcha procedimientos internos de modo que, cuando un funcionario se traslade a otro puesto, se le retire de inmediato el acceso a la información confidencial.

En respuesta a las recomendaciones de la Defensora del Pueblo, la ABE indicó que tenía la intención de prohibir a los altos funcionarios asumir determinados puestos cuando abandonen sus funciones. También adoptó un procedimiento de evaluación de las obligaciones postempleo del personal y una política en virtud de la cual cancelará el acceso a la información confidencial para el personal del que se sepa que se traslada al sector privado. La Defensora del Pueblo acoge con satisfacción las medidas adoptadas por la ABE y cierra el caso.

También es importante que las instituciones supervisen los movimientos de puertas giratorias del personal de las instituciones de la UE, por los que los responsables tienen acceso a información estratégica que puede ser útil para el sector privado. En el marco de una investigación, un periodista recurrió a la Defensora del Pueblo porque había solicitado acceso a documentos relacionados con un acto corporativo al que habían asistido funcionarios de la Comisión. Afirmó que necesitaba los documentos para investigar si un antiguo jefe de unidad de la Comisión, que había asumido un cargo en una empresa multinacional, había cumplido con sus obligaciones jurídicas de no someter a presión a sus antiguos compañeros. Aunque la Comisión concedió acceso a partes de los documentos solicitados por el demandante, se negó a revelar el nombre del antiguo jefe de unidad. La Defensora del Pueblo consideró que el antiguo jefe de unidad de la Comisión debía aceptar un cierto grado de control público de sus actividades profesionales después de su traslado al sector privado, y que la negativa de la Comisión a revelar el nombre de su antiguo miembro constituía, por tanto, un caso de mala administración.

Algunas investigaciones se refieren al grado en que los representantes de la industria u otros grupos de interés tienen acceso a los responsables de la toma de decisiones en la Comisión y a cómo se documenta este acceso. Una investigación de este tipo se refería a un periodista que buscaba documentos relacionados con una presentación de una empresa biofarmacéutica durante una reunión con el presidente de la Comisión en marzo de 2020. En su investigación, la Defensora del Pueblo está examinando si la Comisión no facilitó un acceso suficientemente amplio a una presentación realizada en la reunión, no identificó todos los documentos relacionados con esta videoconferencia y no encontró ningún documento relacionado con otras videoconferencias celebradas en abril de 2020.



La investigación de la Defensora del Pueblo en relación con el patrocinio empresarial de las Presidencias del Consejo de la UE concluyó con éxito en junio de 2020, cuando el Consejo accedió a elaborar directrices para los Estados miembros. El demandante, una organización alemana de la sociedad civil, había recurrido a la Defensora del Pueblo después de que una importante empresa de bebidas sin alcohol hubiese patrocinado la Presidencia rumana de la UE (en el primer semestre de 2019). La Defensora del Pueblo examinó la cuestión del patrocinio de las Presidencias de manera más general. En su recomendación, la Defensora del Pueblo señaló que, dado que la Presidencia forma parte del Consejo, es probable que la opinión pública europea en general perciba que sus actividades están vinculadas al Consejo y a la UE en su conjunto. Por consiguiente, la Defensora del Pueblo consideró que el patrocinio de las Presidencias entraña riesgos para la reputación del Consejo que este debería abordar. Además de la respuesta positiva del Consejo, varios Estados miembros (como la Presidencia alemana en el segundo semestre de 2020 y las futuras Presidencias) indicaron que dejarían de aceptar patrocinios en el contexto de sus Presidencias.

2.7. Acceso a documentos

Diagrama en el que se describen los pasos que se deben seguir para solicitar el acceso público a los documentos de la UE.

La ciudadanía de la UE tiene importantes derechos de acceso a los documentos que obran en poder de las instituciones de la UE. La Oficina del Defensor del Pueblo es un mecanismo de recurso para aquellos que tienen dificultades para acceder a estos documentos.

Varias investigaciones de la Defensora del Pueblo en 2020 dieron lugar a la concesión de acceso a documentos que son de interés público general. La Defensora del Pueblo cerró una investigación en noviembre, después de que la Comisión accediera a divulgar información sobre los gastos diversos, que ascendían a un importe de 8 320 EUR, ocasionados durante una visita oficial del entonces presidente de la Comisión Europea a Buenos Aires para asistir a una cumbre del G-20. La Comisión también acordó revelar de forma proactiva información sobre la naturaleza de estos gastos diversos en el futuro.

El Comité Económico y Social Europeo (CESE) acordó divulgar información, como los detalles de los vuelos, el coste de los billetes y la categoría de asientos, en relación con un viaje de negocios de una delegación del CESE a Shanghái (China) en julio de 2019. Al concluir la investigación, la Defensora del Pueblo animó al CESE a establecer una política de transparencia proactiva sobre los gastos de viaje de los miembros.

En otra investigación se abordó la solicitud de un periodista de acceso a las revisiones de los aspectos éticos, jurídicos y sociales de las ofertas recibidas por la Agencia Europea de Defensa (AED) para llevar a cabo proyectos de investigación en materia de defensa. La Defensora del Pueblo consideró que la AED no debería haber adoptado un enfoque tan restrictivo para las revisiones de las ofertas a las que se había concedido financiación de la UE. La AED convino en que las propuestas seleccionadas no se deben beneficiar del mismo nivel de protección que las propuestas que no son seleccionadas y concedió al demandante un acceso casi ilimitado a los documentos en cuestión.



La Defensora del Pueblo Europeo examinó la negativa de Europol (la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial) a facilitar el acceso a diversos acuerdos celebrados con los Estados miembros para crear «equipos conjuntos de investigación» para luchar contra la delincuencia transfronteriza, así como a los documentos que regulan el Grupo de trabajo conjunto sobre el tráfico ilícito de migrantes. La Defensora del Pueblo consideró que Europol estaba legitimada para denegar el pleno acceso a la mayoría de los documentos, pero que debía conceder un acceso parcial a un documento titulado «Grupo de trabajo conjunto sobre el tráfico ilícito de migrantes, proyecto de descripción del proceso», en el que se describía la actividad del grupo de trabajo. Europol concedió entonces un acceso parcial al documento, con expurgaciones que la Defensora del Pueblo consideró justificadas.

European Ombudsman

In response to our proposals to improve transparency, notably regarding public access to documents, @Europol has set out a number of steps it intends to take or has taken: [europa.eu/!uB68KW](https://twitter.com/europa.eu/status/1068888888888888888)

En respuesta a nuestras propuestas para mejorar la transparencia, especialmente en relación con el acceso público a documentos, Europol ha fijado una serie de medidas que pretende adoptar o que ya ha adoptado.

Una investigación relativa al Consejo Europeo suscitó importantes dudas sobre el mantenimiento de registros relacionados con mensajes de texto y mensajería instantánea. La reclamación se refería a una solicitud de acceso público a los mensajes de texto enviados en 2018 a través del teléfono móvil por el presidente del Consejo Europeo a los jefes de Estado o de Gobierno. La Secretaría General del Consejo declaró que no tenía ningún mensaje que constituyese un «documento», de conformidad con las normas de la UE sobre el acceso del público a los documentos. Los demandantes cuestionaron este argumento. La Defensora del Pueblo no encontró mala administración, pero señaló que las instituciones de la UE deberían reflexionar sobre cómo garantizar un registro adecuado cuando también se utilizan mensajes y textos instantáneos para comunicar información sustantiva.

En octubre, la Defensora del Pueblo abrió una investigación sobre el modo en que Frontex tramita las solicitudes de acceso del público a los documentos tras recibir dos reclamaciones relativa a las dificultades experimentadas con el portal en línea de Frontex específicamente diseñado para tramitar dichas solicitudes. Los responsables de la tramitación de expedientes de la Oficina del Defensor del Pueblo se reunieron con representantes de Frontex para debatir cómo se creó el portal, cómo funciona y por qué el público no puede presentar solicitudes de acceso a documentos por otros medios, como el correo electrónico.

La Defensora del Pueblo Europeo realizó una revisión del procedimiento acelerado («Fast-Track») para gestionar reclamaciones sobre el acceso del público a los documentos que obran en poder de las instituciones de la UE. Esta revisión demostró que estas reclamaciones se tramitan ahora con mucha más rapidez: cuatro veces más rápido en 2019 que en 2014. Esto es importante puesto que, con frecuencia, el tiempo es un factor clave en este tipo de reclamaciones. Sin embargo, la revisión también detectó problemas con el



calendario orientativo, así como con el cumplimiento de las recomendaciones de la Defensora del Pueblo por parte de las instituciones. Esto nos ayudará a optimizar el procedimiento y a mejorar la forma en que se orienta a los posibles demandantes.

3. 25 años de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo Última página de la historia web desplegable especial del 25.º aniversario de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo.

El Defensor del Pueblo Europeo celebró su 25.º aniversario en 2020. Desde su creación en 1995, la Oficina ha tramitado más de 57 000 reclamaciones, ha llevado a cabo más de 7 300 investigaciones y ha mejorado las normas éticas y de rendición de cuentas en una serie de ámbitos e instituciones de la UE.

Emily O'Reilly presidió la videoconferencia sobre el 25.º aniversario del Defensor del Pueblo Europeo desde el PE en Estrasburgo, mientras que algunos de los oradores se encontraban en el PE en Bruselas.

A lo largo de los años, diversas innovaciones han contribuido a garantizar que el Defensor del Pueblo siga teniendo impacto y siga siendo pertinente para la ciudadanía. Entre ellas cabe citar la creación de la Red Europea de Defensores del Pueblo, la dedicación de responsables de la tramitación de expedientes designados a investigaciones estratégicas y la introducción del procedimiento acelerado («Fast-Track») para las reclamaciones relativas al acceso a documentos.

Los principales ámbitos de trabajo del Defensor del Pueblo se refieren al acceso a la información y a los documentos, la rendición de cuentas y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de la UE, los problemas con las licitaciones y subvenciones de la UE y el respeto de los derechos fundamentales y procesales.

European Commission

For 25 years, the @EUombudsman has been working to ensure that citizens' rights are respected – as enshrined in the #EUCharter of Fundamental Rights.

This is essential for maintaining public trust in the EU.

We are committed to working together ever more closely. #EO25Years

Durante 25 años, el Defensor del Pueblo Europeo ha trabajado para garantizar el respeto de los derechos de la ciudadanía, consagrados en la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

Esto resulta esencial para mantener la confianza de la ciudadanía en la UE.

Nuestro compromiso es colaborar más estrechamente cada vez.

Tramitar reclamaciones individuales constituye el núcleo del trabajo de la Oficina. Sin embargo, en los últimos años, la Oficina del Defensor del Pueblo ha recurrido cada vez más a la actuación de oficio para ayudar a abordar los problemas sistémicos de la Administración de la UE.



Como resultado de las investigaciones del Defensor del Pueblo, las negociaciones comerciales de la UE se han vuelto más transparentes, se publican los resultados de los ensayos clínicos de medicamentos evaluados en la UE, se han establecido mecanismos de reclamación para los solicitantes de asilo que consideran que se han vulnerado sus derechos fundamentales y se han reforzado las normas deontológicas de los comisarios europeos.

El Defensor del Pueblo también se ha centrado en ámbitos generales relacionados con la buena administración, como la mejora de la transparencia de la elaboración de la legislación y la garantía de que las normas relativas a las puertas giratorias se aplican correctamente.

La Oficina ha influido en el comportamiento de la Administración de la UE publicando directrices sobre varios temas, como la buena conducta administrativa, el uso de las veinticuatro lenguas oficiales de la UE por parte de las instituciones de la UE, y sobre cómo deben interactuar los funcionarios de la UE con los representantes de intereses. El Premio a la Buena Administración, convocado por vez primera en 2016, pone de relieve los proyectos y acciones de la Administración de la UE que aportan beneficios reales a la ciudadanía, y fomenta la puesta en común de buenas ideas en toda la función pública de la UE.

La Oficina conmemoró el 25.º aniversario en las redes sociales, a través de una página web específica y con un folleto en el que se resumen los principales logros desde su creación. Entre octubre y noviembre se exhibió delante del ayuntamiento de Estrasburgo una exposición móvil que mostraba los principales logros del Defensor del Pueblo desde 1995, que fue inaugurada en una ceremonia a la que asistió la alcaldesa de Estrasburgo, Jeanne Barseghian. A continuación, la exposición viajó virtualmente y físicamente a otros lugares públicos de la ciudad. Una conferencia especial —25 años de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo— reunió a oradores de alto nivel para hablar sobre el futuro de la Oficina. Entre las numerosas cuestiones debatidas figuraron la conveniencia de conferir al Defensor del Pueblo competencias vinculantes en relación con las solicitudes de acceso a documentos, y el papel del Defensor del Pueblo a la hora de apoyar a los defensores del pueblo nacionales que están sometidos a presión en sus esfuerzos por defender el Estado de Derecho.

La Defensora del Pueblo Europeo con Jeanne Barseghian (izquierda), alcaldesa de Estrasburgo, y Julia Dumay (derecha), teniente de alcaldesa para las relaciones europeas y las instituciones de la UE, durante la ceremonia de inauguración de la exposición de los 25 años, celebrada con distancia social, delante del ayuntamiento de Estrasburgo. 4. «De cara a 2024» En 2020, la Oficina elaboró una nueva estrategia «De cara a 2024», que establece objetivos y prioridades para el mandato actual. Toma como base la eficaz estrategia «De cara a 2019» del anterior mandato, con la que se pretendía mejorar la influencia, la visibilidad y la pertinencia de la Oficina.

La estrategia destaca la misión de la Oficina del Defensor del Pueblo de ayudar a la ciudadanía europea colaborando con las instituciones de la UE para crear una administración más eficaz, transparente y ética. También tiene en cuenta el contexto cambiante en el que se desarrolla la actividad de la Oficina y el modo en que ha influido sobre la percepción pública de qué constituye buena administración.



Por otra parte, pone en el punto de mira las principales cuestiones políticas que afronta la UE, como el cambio climático, la crisis migratoria y los problemas relacionados con el Estado de Derecho dentro de la UE, subrayando la importancia de mantener unos elevados principios éticos dentro de las instituciones de la UE a fin de que la ciudadanía confíe en las decisiones y las normas que se adopten en los próximos años.

La estrategia se propone alcanzar cuatro objetivos:

- Lograr una **influencia positiva y duradera** en la Administración de la UE: entre las prioridades cabe mencionar lograr un seguimiento más sistemático y sustancial del trabajo del Defensor del Pueblo y reforzar la cooperación y el diálogo con las instituciones de la UE.
- Continuar con la **pertinencia práctica** del trabajo del Defensor del Pueblo: entre las prioridades cabe mencionar identificar las tendencias sistémicas de la administración pública, a escala nacional y de la UE, y valorar sus consecuencias para la democracia europea.
- Incrementar la **concienciación ciudadana** respecto a la labor del Defensor del Pueblo: entre las prioridades cabe mencionar elaborar un enfoque participativo con las partes interesadas y los agentes multiplicadores, como las organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación, las empresas y otras organizaciones.
- Seguir **aumentando la eficacia** del trabajo de la Oficina: entre las prioridades cabe mencionar estructurar la Oficina, los procesos de trabajo y la proyección exterior de un modo flexible y adaptable.

Las acciones concretas encaminadas a lograr estos objetivos se planificarán y evaluarán con carácter anual.

European Ombudsman

We just published our strategy 'Towards 2024'!

Our core objectives: - achieve lasting impact on the EU administration - ensure real-life relevance to citizens - increase citizens' awareness of our work - keep improving our efficiency

europa.eu/!Hc33bu

¡Acabamos de publicar nuestra estrategia «De cara a 2024»!

Nuestros principales objetivos:

- lograr un impacto duradero en la Administración de la UE,
- garantizar una pertinencia real para la ciudadanía de la Unión Europea,
- aumentar la sensibilización de la ciudadanía sobre nuestro trabajo,
- seguir mejorando nuestra eficacia.

5. Reclamaciones e investigaciones: cómo ayudamos a la ciudadanía

El Defensor del Pueblo Europeo ayuda a las personas, las empresas y las organizaciones que experimentan problemas con la Administración de la UE, tramitando las reclamaciones que presentan, pero también analizando de forma proactiva problemáticas sistémicas más



generales relacionadas con las instituciones de la UE.

Con el fin de simplificar el modo en que la Oficina tramita las reclamaciones y lleva a cabo investigaciones, las operaciones de tramitación de expedientes del Defensor del Pueblo se simplificaron en 2020, en particular mediante la creación de una única Dirección de Investigaciones. Esta Dirección reúne a todo el personal que se ocupa de las reclamaciones en el marco del mandato del Defensor del Pueblo, lo que ha contribuido a mejorar la coherencia y la eficacia de las investigaciones del Defensor del Pueblo.

A pesar del contexto de la pandemia, la labor principal del Defensor del Pueblo Europeo no decayó. El sistema de reclamaciones en línea del Defensor del Pueblo permitió que los demandantes no viesen interrumpida la capacidad de la Oficina para ayudarlos.

Con el fin de facilitar a la ciudadanía el seguimiento de las investigaciones del Defensor del Pueblo y aumentar aún más su transparencia, en 2020 se mejoró y se reestructuró la información sobre las investigaciones en el sitio web del Defensor del Pueblo. Los cambios incluyen una «página del caso» central para cada investigación, desde la cual también se puede acceder a todos los documentos pertinentes. Muchas de estas páginas de casos incluyen ahora un breve resumen descriptivo de la investigación y de los últimos avances.

La diversidad del equipo interno encargado de la tramitación de los expedientes, así como el sitio web, reflejan el compromiso de la Defensora del Pueblo de comunicarse con quienes precisan ayuda en los veinticuatro idiomas oficiales de la UE. El sitio web también se mejoró en 2020, con vistas a cumplir normas estrictas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

Aunque la Defensora del Pueblo no siempre está en condiciones de investigar todas las reclamaciones recibidas, la Oficina intenta ayudar a todos aquellos que buscan asistencia, por ejemplo ofreciendo asesoramiento sobre otras posibilidades de reparación.

5.1. Tipología y origen de las reclamaciones

5.1.1. Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas

La Defensora del Pueblo Europeo solo puede abrir una investigación por reclamaciones que se correspondan con su ámbito de competencias y hayan cumplido los «criterios de admisibilidad» necesarios, como haber intentado resolver el problema previamente con la institución afectada. Sin embargo, la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo se esfuerza por ayudar a todos aquellos que presenten reclamaciones. La nueva estructura de la Oficina ha propiciado nuevas mejoras en la tramitación de las reclamaciones por parte de la Defensora del Pueblo, con una reducción adicional del tiempo necesario para concluir las investigaciones.



Los temas del trabajo de la Oficina proceden del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo y de las reclamaciones recibidas, dado que estas representan la mayor parte de los casos. Como en años anteriores, la transparencia sigue siendo el tema principal de las reclamaciones, lo cual se refleja también en el trabajo estratégico de la Oficina.

Consejos, reclamaciones e investigaciones en 2020

Además de la labor principal del Defensor del Pueblo sobre las reclamaciones, la Oficina también lleva a cabo investigaciones e iniciativas estratégicas más generales sobre cuestiones sistémicas en relación con las instituciones de la UE. En 2020, se llevaron a cabo una serie de investigaciones e iniciativas respecto de la respuesta de distintas instituciones y órganos de la UE en el contexto de la crisis de la COVID-19.

Áreas de trabajo estratégico en 2020 Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2020

5.1.2. Reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo

En 2020, la Defensora del Pueblo tramitó más de 1 400 reclamaciones que no correspondían a su ámbito de competencias, principalmente porque no se referían a la labor de la Administración de la UE. El mayor número de este tipo de reclamaciones procedía de España, Polonia y Alemania.

Las reclamaciones que no entraban dentro del ámbito de competencias de la Oficina se referían principalmente a problemas que los demandantes tuvieron con organismos públicos nacionales, regionales o locales, órganos jurisdiccionales nacionales o internacionales (como el Tribunal Europeo de Derechos Humanos) y entidades privadas (como compañías aéreas, bancos o empresas y plataformas en línea). En general, la ciudadanía se quejó por cuestiones relativas a asuntos judiciales, asistencia sanitaria, protección de los consumidores, empleo e igualdad de trato.

La Defensora del Pueblo también recibió una serie de reclamaciones no pertinentes relacionadas con la crisis de la COVID-19, por ejemplo, sobre cuestiones como la asistencia sanitaria, los viajes, el empleo y la educación, relacionadas con las medidas adoptadas por las autoridades nacionales en respuesta a la pandemia.

Otras reclamaciones que no se correspondían con el ámbito de competencias se referían a las instituciones de la UE, pero estaban relacionadas con el trabajo político o legislativo.

La Defensora del Pueblo respondió a todas las solicitudes de ayuda en la lengua en la que estaba redactada la reclamación. En estas respuestas se explicaba cuál es el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo y, en la medida de lo posible, se aconsejaba a los demandantes que se dirigieran a otros órganos que les podrían ayudar: principalmente, instituciones nacionales y regionales de defensores del pueblo, la Comisión, el Parlamento y otras organizaciones e instituciones nacionales. Con el consentimiento de la parte demandante, la Defensora del Pueblo Europeo también derivó reclamaciones a miembros



de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

A los demandantes que manifestaron su disconformidad con legislación específica de la UE, se les recomendó, por norma general, que se dirigieran a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. A quienes presentaron reclamaciones en relación con la aplicación del Derecho de la UE, se les indicó que acudieran a los defensores del pueblo nacionales o regionales, o a redes de la UE como SOLVIT. Asimismo, la Defensora del Pueblo informó a los demandantes de la posibilidad de presentar una reclamación por incumplimiento a la Comisión.

Número de reclamaciones durante el período 2016-2020

5.2. ¿Contra quién se reclamó?

Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2020 se refirieron a las siguientes instituciones

5.3. ¿Sobre qué se reclamó?

Objeto de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2020

5.4. Resultados obtenidos

Medidas del Defensor del Pueblo Europeo tomadas respecto a nuevas reclamaciones tramitadas en 2020 Evolución del número de investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo Resultados de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2020 Duración de las investigaciones en los asuntos concluidos por el Defensor del Pueblo Europeo

5.5. Repercusión y logros

Uno de los objetivos generales de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo es lograr, a través de sus investigaciones y otros trabajos, mejoras tangibles para los demandantes y la ciudadanía respecto de la Administración de la UE. Esto puede medirse parcialmente en estadísticas, en términos de cómo respondieron las instituciones a las propuestas de la Defensora del Pueblo. Sin embargo, un enfoque puramente estadístico no refleja la amplia repercusión de las investigaciones de la Defensora del Pueblo. El informe anual *Putting it Right?* de la Oficina del Defensor del Pueblo, que analiza el impacto a lo largo del año anterior, intentó recoger esta repercusión más amplia por primera vez en el informe del presente año (2019).

5.5.1. Mayor impacto

Este impacto incluye investigaciones en las que el resultado positivo no resultó evidente hasta que finalizó la investigación. Algunas de las propuestas de la Defensora del Pueblo son de gran alcance, implican importantes esfuerzos y pueden conllevar la reforma de procedimientos y prácticas vigentes desde hace décadas. En otros casos, el impulso externo continuado tras el cierre de una investigación puede provocar cambios en una fase posterior, aunque la institución pueda haber respondido negativamente a una propuesta



formulada mientras la investigación estaba en curso.

Un ejemplo concreto de ello fue la investigación de la Defensora del Pueblo sobre el proceso de nombramiento del secretario general de la Comisión Europea, el funcionario más alto de la UE. La Defensora del Pueblo había pedido a la Comisión que estableciera un procedimiento específico para nombrar a su secretario general. En su respuesta a la Defensora del Pueblo, la Comisión rechazó su recomendación y en un principio se negó a introducir cambios. Sin embargo, en un momento posterior, hacia finales de 2019, la Comisión siguió la recomendación de la Defensora del Pueblo e inició un procedimiento específico de nombramiento para el puesto de secretario general, que incluía un anuncio de vacante y un plazo bien definido. El nuevo secretario general fue nombrado en enero de 2020, mediante un procedimiento transparente y justo.

Otro ejemplo es la cuestión de las «puertas giratorias» en la Comisión. En 2018, la Defensora del Pueblo cerró una investigación sobre el modo en que la Comisión gestionó el puesto de trabajo de un antiguo presidente de la Comisión una vez finalizado su mandato y el papel de su «comité de ética» en este asunto. La Comisión rechazó dos recomendaciones y cuatro de las cinco sugerencias formuladas por la Defensora del Pueblo. Sin embargo, en 2019, en el contexto de una investigación posterior sobre cómo gestiona la Comisión las «puertas giratorias», la Defensora del Pueblo presentó veinticinco propuestas para garantizar un enfoque más sistemático y eficaz para gestionar el cambio de puesto de antiguos funcionarios que pasan al sector privado o de personas que se trasladan del sector privado a la Comisión. En respuesta, la Comisión se comprometió a poner en práctica casi todas las propuestas de la Defensora del Pueblo en relación con la aplicación de sus normas sobre las puertas giratorias. Entre ellas, la de solicitar a la persona que se traslada al sector privado más información sobre la organización a la que va a incorporarse y más detalles sobre la naturaleza de su nuevo trabajo.

5.5.2. Índice de aceptación

El informe anual de la Defensora del Pueblo Europeo *Putting it Right?* también alcanzó el «índice de aceptación» estadístico de 2019, lo que puso de manifiesto que las instituciones de la UE respondieron positivamente a las propuestas formuladas por la Defensora del Pueblo (soluciones, recomendaciones y sugerencias) en el 79 % de los casos. Esto representa una mejora con respecto al año anterior y constituye una reflexión positiva sobre las instituciones de la UE, que trataron de corregir lo que hicieron mal y, de manera más general, mejorar sus prácticas administrativas.

En general, las instituciones de la UE reaccionaron positivamente a 93 de las 118 propuestas formuladas por la Defensora del Pueblo para corregir o mejorar sus prácticas administrativas. De las 17 instituciones a las que la Defensora del Pueblo formuló propuestas, 10 incorporaron plenamente todas las soluciones, sugerencias y recomendaciones.

6. Comunicación y cooperación



6.1. Comunicación

La Defensora del Pueblo inició una campaña durante el verano con diez recomendaciones sobre el uso de las veinticuatro lenguas oficiales de la UE.

Las comunicaciones digitales de la Oficina del Defensor del Pueblo siguieron evolucionando y mejorando en 2020, con la transformación del sitio web en un centro de contenidos más dinámico para el trabajo de la Oficina. El sitio web tiene ahora una sección de noticias, que incluye artículos de noticias de fácil lectura que analizan los avances de investigaciones relevantes o exploran otros aspectos del trabajo de la Oficina. Con el fin de facilitar el seguimiento de las investigaciones de la Defensora del Pueblo, cada investigación cuenta ahora con una «página del caso» central, y muchas incluyen además un breve texto en el que se explica la investigación y los últimos avances. Asimismo se puso en marcha una nueva sección sobre el acceso del público a los documentos.

Además de los contenidos habituales en el sitio web, la Oficina del Defensor del Pueblo también empezó a utilizar otros formatos interactivos de publicación en línea para hacer nuestro trabajo más interesante y accesible para un público más amplio.

Se desarrolló una historia web desplegable y dinámica sobre la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo para conmemorar su 25.º aniversario. Se trata de un formato que la Oficina del Defensor del Pueblo espera aprovechar en el futuro.

La Defensora del Pueblo siguió ampliando el uso de las redes sociales para proporcionar información de manera clara y atractiva sobre lo que hace la Oficina y a quién ayuda, así como facilitando actualizaciones y puntos de vista sobre los últimos avances de las investigaciones. En Twitter, en particular, la Defensora del Pueblo empezó a utilizar formas más innovadoras de explicar el trabajo de la Oficina, también mediante el uso de hilos. Se incrementó la presencia del Defensor del Pueblo en nuestras principales plataformas, Twitter, LinkedIn e Instagram. Entre los momentos más destacados del año figuran las actividades en torno al 25.º aniversario del Defensor del Pueblo, que pudieron seguirse a través de la etiqueta #EO25years.

En el contexto del trabajo del Defensor del Pueblo sobre la respuesta de la UE a la crisis de la COVID-19, la Oficina también facilitó una clara infografía y un artículo de noticias relacionado, que ofrece una visión general de las funciones y las responsabilidades de las distintas instituciones y organismos de la UE. La Oficina también llevó a cabo una campaña para promover las directrices del Defensor del Pueblo dirigidas a la Administración de la UE sobre el uso de las lenguas oficiales de la UE en su comunicación con la ciudadanía.

En 2020, el canal que registró un mayor crecimiento fue Instagram. La audiencia creció un 71 % durante el año (1 068 nuevos seguidores). En LinkedIn, el número de seguidores aumentó un 34 % (+ 1 237), mientras que en Twitter, donde el Defensor del Pueblo tiene la mayor audiencia, se llegó a 29 200 seguidores en diciembre de 2020, lo que representa un incremento del 11 % (+ 2 870).

El principal acontecimiento de comunicación del año fue la conferencia anual, ocasión en la que se conmemoró el 25.º aniversario del Defensor del Pueblo Europeo. Con más de 240



participantes, la Defensora del Pueblo tuvo que realizar innovaciones para ofrecer un evento en línea de calidad. Para la conferencia se utilizó la plataforma Interactio y los servicios de interpretación facilitados por el Parlamento Europeo a fin de garantizar la interpretación simultánea. La Defensora del Pueblo también utilizó Slido, una plataforma en línea para actos virtuales, que permite a los participantes formular preguntas y participar en las encuestas en tiempo real. Esto ayudó a que la conferencia fuera verdaderamente interactiva a pesar de los retos que plantea su naturaleza virtual.

La sección de noticias ofrece un acceso rápido a los distintos puntos destacados del trabajo de la institución.

6.2. Relaciones con las instituciones de la UE

6.2.1. Parlamento Europeo

Tras su reelección a finales de 2019, Emily O'Reilly, la Defensora del Pueblo Europeo, continuó consolidando los fuertes vínculos entre su Oficina y el Parlamento Europeo, un socio fundamental de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. En 2020, la Defensora del Pueblo participó en una sesión plenaria del Parlamento Europeo y, a pesar de las dificultades planteadas por la COVID-19, siguió celebrando periódicamente videoconferencias con diputados al Parlamento Europeo de todos los lados del espectro político. También se invitó a la Defensora del Pueblo a intervenir en varias reuniones de diferentes comisiones del Parlamento, así como en talleres relacionados con el trabajo de la Oficina. Debido a la pandemia, la presentación del informe anual del Defensor del Pueblo al presidente del Parlamento Europeo se realizó por correo electrónico el 5 de mayo de 2020.

6.2.2. Comisión de Peticiones

La Defensora del Pueblo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo trabajan en colaboración para dar respuesta a las preocupaciones de la ciudadanía europea en relación con la rendición de cuentas de las instituciones de la UE. En 2020, se reforzó aún más la relación entre la Comisión de Peticiones y la Defensora del Pueblo. La Defensora del Pueblo participó en varias reuniones de la Comisión y la comunicación entre la Oficina del Defensor del Pueblo y la Comisión fue continua. Varias resoluciones de la Comisión hacen referencia a la labor de la Defensora del Pueblo, en particular respecto de los derechos de las personas con discapacidad en la crisis de la COVID-19. En el contexto del 25.º aniversario de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly tuvo el placer de recibir mensajes de felicitación y buenos deseos en relación con su trabajo de varios diputados al Parlamento Europeo, y en particular, de la presidenta de la Comisión de Peticiones, que también participó en la conferencia organizada para conmemorar la ocasión.

Dolors Montserrat, presidenta de la Comisión de Peticiones, oradora de alto nivel en la videoconferencia del 25.º aniversario.

6.2.3. Comisión Europea



La Comisión Europea ostenta el poder ejecutivo de la UE y su administración es más grande que la de cualquier otro órgano de la UE. Es natural, por tanto, que la mayor parte de las reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo se refieran al trabajo de la Comisión. La relación de trabajo entre la Comisión y la Oficina del Defensor del Pueblo volvió a ser muy constructiva en 2020, y el vicepresidente Maroš Šefčovič participó en calidad de ponente principal en la conferencia del 25.º aniversario. También se mantuvieron estrechos contactos en relación con los servicios para garantizar que las preocupaciones de los demandantes pudieran abordarse eficazmente.

Maroš Šefčovič, vicepresidente de la Comisión Europea, fue el ponente principal en el videoconferencia del 25.º aniversario.

6.2.4. Otras instituciones, órganos y organizaciones

Es importante que la Defensora del Pueblo mantenga también relaciones fructíferas con las demás instituciones, organismos, órganos y oficinas. En 2020, la Defensora del Pueblo estuvo en contacto con los directores del Banco Europeo de Inversiones, el Tribunal de Cuentas Europeo y la Agencia Europea de Medicamentos. Las relaciones con las distintas partes de la Administración de la UE forman parte integrante de la estrategia de la Defensora del Pueblo «De cara a 2024». Solo con una cooperación estrecha podrá lograrse un impacto duradero y positivo en la Administración de la UE.

6.2.5. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

En su calidad de miembro del Marco de la UE, la Defensora del Pueblo protege, promueve y supervisa la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD de la ONU) por parte de la Administración de la UE. En 2020, la Defensora del Pueblo presidió el Marco de la UE.

La Defensora del Pueblo Europeo envió a la Comisión Europea una carta firmada conjuntamente con el Foro Europeo de la Discapacidad, el Parlamento Europeo y la Agencia de los Derechos Fundamentales de la UE, en la que presentaban las opiniones del Marco de la UE sobre lo que debería recoger una Estrategia Europea sobre Discapacidad posterior a 2020 más ambiciosa y completa. A tal fin, en julio de 2020, el Marco de la UE se reunió con la comisaria de Igualdad, Helena Dalli, para proseguir el diálogo en relación con la próxima Estrategia Europea sobre Discapacidad. Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo, también intervino en un taller organizado por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo sobre la Estrategia Europea sobre Discapacidad.

En junio de 2020, la Defensora del Pueblo puso en marcha una iniciativa estratégica sobre la manera en que la Comisión tiene en cuenta las necesidades especiales de los miembros del personal con discapacidad en el contexto de la emergencia de la COVID-19. La Defensora del Pueblo escribió a la Comisión para plantearle una serie de preguntas sobre cuestiones como las medidas en vigor en relación con el teletrabajo y el seguro de enfermedad, así como sobre los aprendizajes que podrían extraerse para lograr una mejor interacción de la



Comisión con las personas con discapacidad. La Defensora del Pueblo está evaluando actualmente la respuesta de la Comisión, tras haber recabado la contribución de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad.

La Defensora del Pueblo investigó una reclamación sobre el uso de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (Fondos EIE) para la construcción de centros de asistencia institucional para personas con discapacidad en Hungría y Portugal. El demandante consideró que la Comisión debería haber tomado medidas con respecto a estos proyectos, ya que contravienen las obligaciones de la UE de garantizar que las personas con discapacidad reciban apoyo para vivir en entornos comunitarios. Tras examinar cuidadosamente las medidas adoptadas por la Comisión, la Defensora del Pueblo cerró la investigación formulando sugerencias de mejora, y seguirá supervisando este importante asunto.

European Ombudsman

Today is the International Day of Persons with Disabilities #IDPD2020

The Ombudsman is committed to protecting, promoting, and monitoring the EU administration's implementation of the @UN Convention on Rights of Persons with Disabilities #UNCRPD

europa.eu/!UQ76uR

Hoy es el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

La Defensora del Pueblo Europeo está comprometida con la protección, la promoción y la supervisión de la aplicación por parte de la Administración de la UE de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Emily O'Reilly: «La salud de una democracia puede medirse en función del grado en que permite hasta a los más vulnerables participar en la mayor medida posible en cada parte de la vida de dicha democracia».

Dentro del mismo ámbito, la Comisión ha respondido positivamente a las sugerencias realizadas por la Defensora del Pueblo en su investigación sobre cómo abordó las acusaciones de violaciones de los derechos humanos en una institución de asistencia social para personas con discapacidad. Siguiendo la sugerencia de la Defensora del Pueblo, la Comisión declaró que, en la mayor medida posible, los fondos de la UE no deberían utilizarse para mantener instituciones, sino que deberían utilizarse para apoyar la desinstitucionalización.

La Defensora del Pueblo tramitó una reclamación relativa a retrasos en el procedimiento aplicable para reincorporar a un miembro de la plantilla con discapacidad. La Defensora del Pueblo archivó el asunto después de que la Comisión declarara que había reactivado el procedimiento para reincorporar al demandante.



6.3. Red Europea de Defensores del Pueblo

Las repercusiones de la pandemia afectaron claramente a los métodos y procedimientos de trabajo de numerosos organismos públicos y entidades transnacionales. Naturalmente, este fue el caso también de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO, en sus siglas en inglés), que es una red informal compuesta por 96 oficinas de 36 países europeos e incluye asimismo a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo, estuvo en contacto directo con los miembros de la ENO desde una fase temprana de la crisis, con el fin de determinar de qué modo la red podría servir mejor a sus miembros. Sobre esta base, la Defensora del Pueblo Europeo organizó y acogió un seminario web el 12 de mayo de 2020 sobre las implicaciones de la COVID-19 para los defensores del pueblo. Este seminario web reunió a defensores del pueblo o sus equivalentes de 33 organizaciones asociadas, con el fin de compartir experiencias y promover buenas prácticas en la respuesta a las crisis.

El evento central anual de la ENO, la conferencia anual, también tuvo lugar en formato digital. El 26 de octubre (el mismo día que la conferencia del 25.º aniversario del Defensor del Pueblo), 106 participantes de toda Europa asistieron virtualmente a la conferencia de la Red. Además del aniversario y del debate sobre el futuro del Defensor del Pueblo Europeo, en la conferencia de la Red se debatió sobre la futura cooperación durante el próximo mandato y los posibles temas y modalidades de futuras investigaciones paralelas. La conferencia, en la que el comisario de Empleo y Derechos Sociales, Nicolas Schmit, ofreció el discurso principal, brindó además otra oportunidad para analizar la crisis de la COVID-19 y para anticipar cómo afectará a la labor de los defensores del pueblo en los próximos años.

European Ombudsman

We now start the European Network of Ombudsman annual conference, discussing the impact of COVID-19 on its members, future parallel inquiries and #ENOnetwork cooperation: europa.eu/!tj97tX #EO25Years

Iniciamos ahora la conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo, analizando el impacto de la COVID-19 en sus miembros, las futuras investigaciones paralelas y la cooperación en red de la ENO. Celebramos asimismo el 25.º aniversario del Defensor del Pueblo Europeo.

Reclamantes a los que el Defensor del Pueblo Europeo recomendó ponerse en contacto con otras instituciones y órganos en 2020 y reclamaciones transferidas 7. Recursos

7.1. Presupuesto

El presupuesto de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE. Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 cubre los



inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 cubre los gastos resultantes del ejercicio de las funciones generales que lleva a cabo la institución. En 2020, los créditos presupuestarios ascendieron a 12 348 231 EUR.

Para garantizar la gestión efectiva de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno y de las operaciones financieras efectuadas por la Oficina. Al igual que otras instituciones de la UE, el Tribunal de Cuentas Europeo también audita al Defensor del Pueblo.

7.2. Utilización de recursos

La Defensora del Pueblo aprueba todos los años un Plan de gestión anual en el que se describen las acciones concretas que la Oficina prevé llevar a cabo con el fin de poner en práctica los objetivos y las prioridades de su estrategia quinquenal « De cara a 2019 ». El Plan de gestión anual de 2020 es el sexto basado en esta estrategia. En diciembre de 2020, el Defensor del Pueblo aprobó una nueva estrategia, «De cara a 2024» .

La Oficina del Defensor del Pueblo cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe. Esto permite atender a las reclamaciones en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y aumentar la sensibilización respecto a la labor de la Oficina del Defensor del Pueblo en toda la UE. En marzo de 2020, en respuesta a la pandemia de la COVID-19, la Oficina del Defensor del Pueblo realizó una transición rápida y eficaz para convertirse en un lugar de trabajo digital, y evitar interrumpir su principal labor, la de la tramitación de reclamaciones. En 2020, había sesenta y nueve puestos en el organigrama del Defensor del Pueblo, además de los cuales había una media de ocho agentes contractuales que trabajaban en la Oficina, mientras que trece becarios adquirieron experiencia laboral a lo largo del año.

En septiembre de 2020, Rosita Hickey, que trabaja en la Oficina del Defensor del Pueblo desde 2001, fue nombrada directora de Investigaciones tras la celebración de una oposición general.

En el sitio web del Defensor del Pueblo Europeo se encuentra disponible información detallada sobre la estructura de la Oficina del Defensor del Pueblo y las tareas de las distintas unidades.

Rosita Hickey fue nombrada directora de Investigaciones en 2020. Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo

Por teléfono

+33 (0)3 88 17 23 13

Por correo electrónico

eo@ombudsman.europa.eu



En línea

- Sitio web ombudsman.europa.eu/es/home
- Twitter twitter.com/EUombudsman
- Instagram [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
- LinkedIn [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube [youtube.com/user/eotubes](https://www.youtube.com/user/eotubes)

Nuestras oficinas

Estrasburgo

Dirección postal

Médiateur européen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F-67001 Strasbourg Cedex

Dirección para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg
Bruselas

Dirección postal

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles

Dirección para visitantes

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© Unión Europea, 2021

Todas las fotografías e imágenes © Unión Europea, excepto la portada (© erikreis/iStock). Se autoriza la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique la fuente.

Imprimir ISBN 978-92-9483-264-1 ISSN 1680-3809 doi:10.2869/312426 QK-AA-21-001-EN-C
HTML ISBN 978-92-9483-219-1 ISSN 1680-3930 doi:10.2869/727994 QK-AA-21-001-ES-Q PDF
ISBN 978-92-9483-245-0 ISSN 1680-3922 doi:10.2869/325371 QK-AA-21-001-EN-N